الاتصـــال الجمـاهيـري
وتكنولوجيـا المعلومـات







تأليف

الدكتور محي الدين عارف حسين

الاتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات

جميع حقوق الطبع والنشر محفوظة

الطبعـــة الأولـــى

1436هـ - 2015م

لا يجوز نشر أي جزء من هذا الكتاب، أو تخـزين مادته بطريقة الاسترجاع أو نقله على أي وجه أو بـأي طريقـة إلكترونيـة كانـت أو ميكانيكيـة أو بالتصوير أو بالتسجيل أو بخلاف ذلك إلا بموافقة الناشر على هذا الكتاب مقدماً.

All right reserved no part of this book may be reproduced of transmitted in any means electronic or mechanical including system without the prior permission in writing of the publisher.



الأكاديميون للنشر والتوزيع
المملكة الأردنية الهاشمية
عمان – مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية
تلفاكس : 0096265330508
جـوال : 00962795699711
E-mail: academpub@yahoo.com

رقم الإيداع لدى المكتبة الوطنية

2014/ 2 /1029

رقم التصنيف:

23،302

المؤلف ومن في حكمه:

محي الدين عارف حسين

الناشر

الأكاديميون للنشر والتوزيع

عمان – الأردن

عنوان الكتاب:

الإتصال الجماهيري وتكنولوجيا المعلومات

الواصفات

الإتصال// التكنولوجيا// المعلومات/

- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصـنف عـن رأي دائرة المكتبة الوطنية أو أي جهة حكومية أخرى .
- يتحمل المؤلف كامل المسؤولية القانونية عـن محتوى مصنفه ولا يعبر هذا المصـنف عـن رأي شركة الأكاديميون للنشر والتوزيع .

ISBN :
978-9957-449-98-8

الاتصال الجماهيري
وتكنولوجيا المعلومات

تأليف
الدكتور محي الدين عارف حسين



الأكاديميون للنشر والتوزيع

المقدمة

إن الإنسان بطبعه اجتماعي السلوك، حيث لا يستطيع أن يعيش على هذه الدنيا دون مشاركة وتفاعل مع الآخرين، ومن هنا كانت عملية الاتصال أمراً حتمياً لازماً على كل إنسان، نمارسه عشرات المرات كل يوم بجزء لا يتجزأ من حياتنا، ويوجد هناك سلوك للاتصال وتبادل المعلومات، إذ يجب معرفة من أن الناس يتفاهمون ويتبادلون المعلومات وتتحدث وتكتب وتعبر بالإشارات بطرق مختلفة من مكان لآخر، وإن لم تفهم هذه الأمور في المكان والثقافة التي تسافر إليها فمكتوب عليك الفشل، وإن هذا السلوك للناس يتوقف عليه الفهم لأنماط وأساليب الاتصال لدى عمليك على انتباهك وفهمك لأساسات هذا السلوك.

ومن أهم هذه الأساسيات أنه يعتمد على العادات الاجتماعية للحضارة ذاتها، وعلى طريقة النظر إلى مفهوم الوقت، وطريقة ارتداء الملابس وعادات الطعام والأكل والشرب، وفهم القوى السياحية وتركيبة وهيكل العمالة بهذه الحضارة والديانة والمعتقدات الروحية والقيم والقوانين.

كما لتكنولوجيا المعلومات أهمية خاصة في العالم، وذلك من خلال مستجدات غير مسبوقة في تاريخ التطور والتقدم، حيث تلاحق المتغيرات والمتحولات وتتصاعد قوى التغيير في مواطن كثيرة من العالم وتتبدل النظم السياسية والاقتصادية والاجتماعية مع ظهور عالم من التكتلات الاقتصادية بدءً

من السوق الأوروبية إلى مجموعة النمور السبعة إلى المنظمة العالمية للتجارة، الكل في سباق لاهث يحاول أن يجد لنفسه مكاناً في النظام العالمي الجديد.

وعليه تم تقسيم هذه الكتاب إلى سبعة فصول وعلى النحو التالي:

الفصل الأول: ماهية الاتصال

الفصل الثاني: المهارات الأساسية في الاتصال الفعال

الفصل الثالث: فن التواصل الجماهيري

الفصل الرابع: الاتصال الإداري في تبادل المعلومات

الفصل الخامس: التكنولوجيا والتقنية

الفصل السادس: تكنولوجيا المعلومات

الفصل السابع: تقنية الإنترنت والمعرفة



الفصـل الأول

ماهيـة الاتصال

ماهية الاتصال

تطورات عملية الاتصال

تتوقف عملية صنع القرار في أية مؤسسة على سلامة المعلومات وكميتها ووقتها ودقتها وطريقة صياغتها، ودون طرح المعلومات بشكل سلس ومفهوم وبحجم كاف ووافٍ يتعذر بقاء المؤسسات كمؤسسات فاعلة، وتصاب عملية الإنتاج بالجمود والفناء، وتوصل المعلومات عادة عن طريق الاتصالات.

كما أن الاتصالات هي جمع لكلمة اتصال، وتعني لغوياً (المشاركة)، فمعنى اتصل فلان بفلان أي التحم معه واشترك، فهي تأتي من أصل الفعل وصل الشيء بالشيء، أي لأمة ولصق به، إذا الاتصال يعني التفاهم والمشاركة والالتحام ويساعد الاتصال الواضح الفعال بين القائد الإداري ومرؤوسيه على رفع الروح المعنوية لديهم ويحثهم على التعاون ويقوي عندهم الشعور بالانتماء.

تعتبر الاتصالات من المبادئ المهمة التي تؤثر تأثير مباشراً على جميع مبادئ الحرب، يجب أن تكون وسائل الاتصال التي تربط بين القيادة وبين القوات من الكفاءة لتمكنها من إرسال الأوامر والمعلومات، واستقبال العديد من الرسائل، تقتضي الضرورة أن تكون وسائل الاتصال مؤمنة، حتى لا يتمكن العدو من معرفة ما يصدر من أوامر وما يبلغ من معلومات، وتُعدُّ السرعة والدقة هما روح الاتصال، لقد فاقت أهمية مبدأ الاتصالات غيرها من عناصر الحرب الفنية والإدارية، وأصبحت حالياً مبدأ استراتيجيات في بناء الإستراتيجية العسكرية، كما إن مبادئ التعاون والتنسيق والاتصالات هي وليدة هذا المبدأ،

وتعـد مـن مبـادئ الإسـتراتيجية التـي يجـب أن يتبعهـا القـادة وفي مختلـف المنظمات.

تبنـى الإسـتراتيجية السـليمة عـلى وقايـة خطـوط المواصـلات، ومهاجمـة خطوط مواصلات العدو التي يتم عبرها الإمدادات، أو تنسحب أو تـدعم عليهـا القوات، وتبلغ بواسطتها الأوامر والمعلومات، وإذا تمكن العدو من قطع خطـوط المواصلات في الدولة المحاربة استطاع أن يلحق الهزيمة بها.

لقد استطاعت القوات الأمريكية والبريطانية والدول المتعاونـة معهـا عنـد شروعها بمهاجمة العراق واحتلالـه في نيسـان 2003 أن تقطـع طـرق المواصـلات وتمنع من تعاون القـوات البريـة العراقيـة فـيما بينهـا، وتـدمر منظومـة القيـادة والسيطرة، واسـتخدمت القـوات المهاجمـة أفضـل مـا لـديها مـن أسـلحة ذكيـة موجهة، واستهدفت عقد المواصلات، وعلى أثرها فقدت الاتصالات مابين القيـادة العامة وقيادات الفيالق والفرق من جهة، ومابين الأخيرة ووحداتها الفرعيـة مـن جهة أخرى، لقد فقدت القوات المسلحة العراقية أحد المبـادئ الرئيسـية لإدامـة الحرب، وهو مبـدأ الاتصـال والتعـاون والتنسـيق، وبالتـالي فقـدت زمـام الأمـور واستطاعت قوات الولايات المتحدة والدول المتحالفة معها من احتلال العراق.

يمكن تحقيق هزيمة الجيوش بتهديد مواصلاتها، وستظل المواصلات عنصراً حيوياً ومهماً في معظم الحروب، وعاملاً حاسماً في كثير منها.

كما تسيطر القوات البحرية على أعظم خطوط المواصلات اتساعاً ومرونة، وأقلها تعرضا للقطع والتهديد، وما نشاطات النقل والاتصـال في الحـرب العالميـة الثانيـة إلا شـاهدا عـلى ذلـك، وتلعـب القـوات الجويـة دوراً مهـماً في المعركـة من خلال الهجوم عـلى منظومـة القيـادة والسـيطرة المعاديـة والقواعـد لـتمكن

القوات البرية من التقدم دون مقاومة تـذكر، وكانـت الحـرب التـي شـنت عـلى العـراق في عـام 1991 مسرح التطبيـق الأول الواسـع لعقيـدة المعركـة الجويـة، وأعطت النصر العسكري للحلفاء. ولقد أشار الجنرال جيمس كاسيتي أثنـاء تلـك الحرب بأن وضعت للجيوش في تلك الحملة أهمية للاتصالات في الخلـيج خـلال تسعين يوم أكثر مما وضعناها خلال أربعين سنة في أوروبا.

ويعد اتساع الفضاء عمل أساسي في شكل حرب المستقبل، وأصـبح يشـكل بعداً رابعاً، لقد كتب (الجنرال ألن كامن) المدير السابق لسياسة القيادة والرقابة في البنتاغون ما يأتي: شهدت المرة الأولى قوات في معركة الخلـيج الثانيـة منـتشرة على نحو واسع مساندة وموجهة ومراقبة بواسطة أقمار اصطناعية للاتصالات.

بالإضـافة إلى ذلـك لعبـت الفضـاءات دوراً حاسـماً بالنسـبة إلى مجمـل فعاليات الطيف العسكري مـن التحركـات الأرضـية الكاسـحة إلى الـنشر الخفـي لمجموعات صغيرة من قوات العمليات الخاصـة، والمظليـين المنقـولين بالطـائرات العموديـة، وسـتكون الأنظمـة الفضـائية دائمـا في واجهـة المسرح الاسـتراتيجي العسكري، مما يزيد من التركيـز عـلى الفضـاء والـذي سـيغير كـل تـوازن القـوى المسلحة في العالم.

ويمثـل المظهـر البـارز لثـورة المعلومـات الانـدماج والموائمـة مـا بـين ثـورة الاتصالات والمعلومات، وبزوغ ثورة الاتصال الخامسة التي جسـدت فعالياتهـا في استخدام الأقمار الصناعية ونقل الأنباء والبيانات عـبر الـدول والقـارات بطريقـة فورية ومباشرة.

لقد جرت تطورات وابتكارات في صناعة الاتصالات السلكية واللاسلكية خلال العقد الأخير للقرن العشرين، وحدثت هذه التطورات نتيجة لطلب المنظمات من جانب والتقدم التكنولوجي من جانب آخر، وقد تحدد الطلب بما يأتي:

1. الانتشار الواسع للخدمات الفضائية وتعدد أشكالها.
2. الحاجة إلى توفير قنوات للاتصال الفوري مع الوحدات التابعة لمركز العمل في أماكن جغرافية بعيدة.
3. الرغبة في التعرف على نظم البيئة ومراقبة تغيراتها، والتحكم في الجوانب العسكرية والأمنية.
4. الرغبة في الحصول على أكبر قدر من المعلومات بشكل فوري نتيجة عوامل منافسة في السوق.
5. الرغبة في نقل الرسائل بسرعة تواكب حركة المجتمع باستخدام وسائل جديدة للبريد الإلكتروني وتخزين الصور والفاكس السريع.

مبادئ الاتصال الأساسية

الاتصال يقوم على فهم الآخرين والتآلف معهم:

يتم هنا المساعدة في فهم أنماط الناس من جهة استقبالهم للمعلومات والتعبير عن آرائهم، فمن هذه الجهة يقسم الناس إلى ثلاثة أقسام:

1 ـ البصري:

أن أي الشـخص يـرى العـالم حولـه مـن خـلال الصـور والرؤيـة بـالعين، حتـى أنـه عنـد الحـديث عـن المعـاني المجـردة يحولهـا إلى صـور مشـاهدة، فهـو يركـز أغلـب انتباهـه عـلى صـور وألـوان التجربـة، وعنـدما يصـف حادثـة معينـة يصـفها مـن خـلال الصـور، وتجـد عباراتـه يكـثر فيهـا: أرى ـ أنظـر – يظهرـ مشـهد ـ وضـوح ـ لمعـان ـ ملاحظـة – مراقبـة ـ منظـر ـ ألـوان ـ ظـلام ـ ظلال ـ شروق.

كـما إن هـذا الشـخص تجـده سريعـاً في حركتـه سريعـاً في كلامـه في أكلـه، حياتـه عـلى نمـط سريـع، وذلـك بسـبب تـأثره بـالنمط الصـوري القـائم على الصور المتلاحقة والضوء.

2 ـ السمعي:

إن حاسـة السـمع لـدى الشـخص الحاسـة الغالبـة عليـه في اسـتقبال المعلومات، وفي رؤية العالم من حوله هو السمع، هذا الشـخص يحـب الاسـتماع كثيراً، وله مقدرة فائقة على الاستماع دون مقاطعة، ويهتم كثيراً باختيار الألفاظ والعبارات وتجد كلامه بطيئاً، ويركز على نبرات صوته عند الكلام، كما أنـه يميـل للمعاني التجريدية النظرية كثيراً.

وتجد عباراته يكثر فيها : اسمع ـ أنصت ـ إصغاء ـ صوت ـ رنين ـ لهجـة ـ إزعاج ـ صياح ـ همس ـ ثرثرة ـ صهيل ـ زئير – رعد، وان الشخص السمعي يتأنى في اتخاذ القرار، ويجمع أكبر قدر مـن المعلومـات قبـل اتخـاذه، ويقلـل إلى أدنى درجة مستوى المخاطرة، فهو رجل قرار حذر.

3 ـ الحسي:

هنا ينصب اهتمام الشخص الرئيسي على الشعور والأحاسيس، وإذا حكى لك عن تجربة معينة سيحكيها لك من خلال ما شعر به وما أحس به، ولذلك فإن قراراته مبنية على المشاعر والعواطف المستنبطة من التجربة. وهذا الشخص تجد كلامه أكثر بطئاً من سابقيه، ويستشعر ثقل المسؤولية أكثر من غيره، ولذلك ينفعل للمبادئ، ويندفع للعمل لها، وتجد عباراته يكثر فيها: شعور ـ إحساس ـ لمس ـ إمساك ـ حار ـ بارد ـ ضغط ـ شدة ـ ألم ـ حزن ـ سرور ـ ثقل ـ جرح ـ ضيق.

وهكذا إذا فهمت شخصية الآخر، وحددت نمط إدراكه، فإن هذا سيساعدك كثيراً في تحقيق التآلف معه.

نظريات الاتصال

1 ـ نظريات التأثير المباشر:

إن هارولد لازويل قال بنظرية الرصاصة السحرية أو الحقنة تحت الجلد، وتفترض أن الأشخاص ليسوا إلا مجتمع جماهيري من مجموعة من الأشخاص المنعزلين (تأثرت بفكر فرويد).

كما أن وسائل الإعلام تمثل فيه مصادر قوية للتأثير والناس يقبلونها ويفهمونها بشكل متماثل، كل شخص يتلقى المعلومات بشكل فردي، ويستجيب بشكل فردي، وعليه لم تكن نظرية واقعية بسبب التبسيط الشديد،

وافتراض أن للإعلام تأثيرات عنيفة ومفاجئة، أهميتها أنها كانت بداية بحوث تأثير الإعلام.

2 ـ نظريات التأثير الانتقائي:

تتمثل هذا النظرية بما يلي:

أ ـ نظرية الاختلافات الفردية:

هنا يكونوا الأشخاص مختلفون ويستجيبون بشكل مختلف للرسائل الإعلامية وفقاً لاتجاهاتهم، وبنيتهم النفسية، وصفاتهم لموروثة أو المكتسبة، ان وسائل الإعلام تستقبل وتفسر بشكل انتقائي، وذلك بسبب اختلاف الإدراك الذي يفكر به كل شخص، والذي يرجع إلى اختلاف التنظيم الذي لدى كل شخص من المعتقدات، والقيم، والاتجاهات، ولأن الإدراك انتقائي، فالتذكر والاستجابة انتقائيين، وبالتالي فتأثير وسائل الإعلام ليس متماثل.

ب ـ نظرية الفئات الاجتماعية:

هنا الناس ينقسمون إلى فئات اجتماعية والسلوك الاتصالي يتشابه داخل كل فئة، موقع الفرد في البناء الاجتماعي يؤثر على استقباله، وقد تتحدد الفئة بناء على:

السن، الجنس، الدخل، التعليم، الوظيفة، وأنماط الاستجابة تتشابه في داخل كل فئة، لذلك فتأثير وسائل الإعلام ليس قوي، ولا متماثل، ولكنه يختلف بتأثير الفئات الاجتماعية.

ت ـ نظرية العلاقات الاجتماعية:

هنا جمهور وسائل الإعلام ليسوا مجرد أفراد منعـزلين، أو أفـراد مجتمعـين في فئات اجتماعية، ولكنهم مرتبطـون ببغضـهم الـبعض في اتحـادات، وعـائلات، ونـوادي، دراسـات عـلى انتخابـات الرئاسـة الأمريكيـة عـام 1940 أكـدت أن المناقشات السياسية كان لها أكبر الأثـر عـلى قـرارات النـاس أعـلى مـن التعـرض للراديو والصحافة، الذين يزيد تعرضهم لوسائل الإعلام يمكن أن يـؤثروا في الأقـل تعرضاً لها، إن العلاقات يجب أن توضع في الاعتبـار، بـدأت تلـك النظريـة تبعـد جداً عن فكرة المجتمع الجماهيري والنظريات الأولى.

3 ـ نظريات التأثير الغير مباشر:

تتمثل هذا النظرية بما يلي:

أ. نظرية التأثير المعتمد على تقديم النموذج: تشمل في ان تعرض الفرد لنماذج السلوك التي تعرضها وسائل الإعلام تقدم للفـرد مصـدر مـن مصادر التعلم الاجتماعي، مما يدفعه لتبني هذه النماذج في سـلوكه اليومي، (الحلم الأمريكي من خلال السينماـ فتيات الإعلانات) .

ب. نظرية المعنى: يمكن لوسائل الإعلام أن تقدم معانٍ جديدة لكلمات اللغة، وتضيف عناصر جديدة للمعاني القديمة، وبما أن اللغة عامـل حاسم في الإدراك والتفسير والقرارات فإن وسائل الإعلام يصـبح لهـا دور حاسم في تشكيل السلوك بشكل غير مباشر، (الثورةــ النكسةــ الفتح العربي) .

ج. نموذج الحاجات والإشباعات: تتمثل في أن جزءاً هاماً من استخدام الناس لوسائل الإعلام موجه لتحقيق أهداف يحددها الأفراد، كما يقومون باختيار وسائل إعلامية معينة لإشباع احتياجاتهم مثلما قال مارك ليفي هناك خمسة أهداف من استخدام الناس لوسائل الإعلام (مراقبة البيئة- التوجه المعرفي – عدم الرضا – التوجه العاطفي – التسلية).

4- نظريات الاتصال ألإقناعي:

تتمثل هذا النظرية بما يلي:

أ - النموذج النفسي:

تعتمد على نظرية الاختلافات الفردية، كما أن الرسالة الفعالة هي التي تتمكن من تحويل البناء النفسي للفرد بشكل يجعل الاستجابة المعلنة متفقة مع موضوع الرسالة.

كما أن النموذج هو الرسالة الإقناعية، تغير أو تنشط العمليات النفسية الكامنة، تحقق السلوك الظاهر المرتبط بالعمليات النفسية، وخطواتها:

- وصول الرسالة للشخص.
- قبوله لها ليفكر فيها.
- تقييمه للأهداف التي سيحققها من تنفيذه للسلوك.
- اختيار القيام بالسلوك

ب ـ النموذج الثقافي الاجتماعي:

تعتمد على نظرية الفئات الاجتماعية والعلاقات الاجتماعية، كما انه من الصعب تفسير سلوك الأفراد بناء على المتغيرات النفسية وحدها؛ لأنهم دوما يتصرفون داخل سياق اجتماعي.

هنا النموذج هو الرسالة الإقناعية تحدد أو تعيد تحديد العملية الثقافية تشكل أو تغير معايير السلوك المتفق عليها داخل الجماعة تحقق تغير في اتجاه السلوك المعلن، ولابد من مراعاة أن هناك مجتمعات ذات نظم ثقافية قاسية توجه الفرد، وتقدم له بناء كامل للحقيقة، وهناك مجتمعات أخرى على النقيض، تتاح فيها الفرصة أمام الأفراد لتحديد استجاباتهم الخاصة نحو الأفكار الجديدة.

مفهوم الاتصال

هي تبادل المعاني ووجهات النظر والمعلومات والأفكار بين الأشخاص، وقد عرفت على أنها "الوسيلة الفعالة لأحكام الأشراف على المرؤوسين أو التابعين، وإحاطة الجهاز الإداري علماً بمجريات الأمور داخل المنشأة أو المنظمة، ولمتابعة أوجه النشاط والتأكد من أن كل عمل قد تم أداؤه في الوقت المحدد له والأسلوب المقرر له.

والاتصال عملية تجري بشكل تصاعدي أو تنازلي أو أفقي أو جانبي بكافة أقسام المؤسسة، وعلى الرغم من ضرورة الاتصال لكل مؤسسة فإنه لابد من توفير الأساليب الخاصة للاتصال التي تحدد الطريقة التي تتم بها عملية صنع القرار، ومن ثم يجب توزيعها على سائر أفراد المؤسسة.

وهنالك مـن يعـرف الاتصـال عـلى أنـه النشـاط الـذي يسـتهدف تحقيـق العمومية أو الـذيوع أو الانتشـار أو الشـيوع لفكـرة، أو موضـوع أو منشـأة، أو قضية، وذلك عن طريق انتقال المعلومات أو الأفكار أو الآراء أو الاتجاهـات مـن شخص أو جماعة إلى أشخاص أو جماعات باستخدام رمـوز ذات معنـى ومفهـوم بنفس الدرجة لدى الطرفين.

ويذهب إلى تعريف الاتصال بأنه العملية الاجتماعية التي يـتم بمقتضـاها تبـادل المعلومـات والآراء والأفكـار في رمـوز دالـة بـين الفـراد في إطـار نـفسي واجتماعي وثقافي معين، مما يساعد على تحقيق التفاعل بينهم من أجل تحقيـق الأهداف المنشودة.

أما العمايرة فيعرفه بقوله: إنه عملية الربط بين كائنين أو شخصين بهـدف إشراك الآخرين في الفكرة أو المعلومة أو الاتجاه .

ويمكننا تعريف الاتصال: بأنه تبادل الآراء والأفكـار والمعلومـات والوقـائع الاستشارية بطريقـة مفهومـة، مسـتخدمين مفـاهيم واضـحة وفي الوقـت نفسـه التركيز على العلاقات الإنسان ية الصحية ومعاملـة النـاس وفـق حـدود فهمـتهم وقدراتهم في الاستيعاب، ولما كانـت الاتصـالات تمثـل الحجـر الأسـاسي في عمليـة صنع القرار، فلا بـد مـن توضـيح الاتصـال الفعـال وعوائـق الاتصـال والأسـاليب المقترحة لتحسين عملية الاتصال، لما لها من تأثير في الإنتاج كماً وكيفاً.

عناصر الاتصال

لقد قسم أرسطو الاتصال إلى ثلاثة عناصر هي:

1ـ الشخص المتحدث (المرسل).

2ـ الرسالة الحديث (الفكرة).

3ـ الشخص أو الأشخاص الذين يستقبلون ذلك الحديث (المستقبل).

وفيما يلي العناصر الأساسية للاتصال، كما وصفها المحدثون:

1. الواقع الاتصالي المحيد: لا يحدث الاتصال في فراغ، ويتوجب وجود محيط اتصالي جيد يساعد على تلقي المستمع للمعلومات أو الفكرة المطروحة بكل وضوح، فالاتصال الذي يتم في مكان ضيق مكتظ بالجمهور، وتصعب فيه حركة المتحدث أو تنعدم فيه مكبرات الصوت أو التهوية الجيدة والإنارة الكافية قد لا يحدث الأثر المطلوب، ولا يحقق الهدف المنشود؛ لذا فإن الحيز المكاني بمقاعده المريحة والمساحة الشخصية الكافية للمتحدث والإنارة الكافية، والتهوية الجيدة المتوفرة تساعد بلا شك على سلامة إيصال الرسالة، بالإضافة إلى ذلك هناك أمور لابد ان تؤخذ بالاعتبار في المحيط الاتصالي، ألا وهي القيم والعادات الاجتماعية، والحديث بحذر وفق معايير ترسم بموجبها طريقة الاتصال.

2. مكان الإصدار: وهو الشخص الذي يقوم بإرسال الرسالة ليؤثر في الآخرين، مما يتوقع منه أن يتصف بمهارات اتصالية عالية، مثل الصياغة الإعباريه وانتقاء الكلمات المناسبة والانتباه لنبرة وسرعة الصوت مع التعبيرات غير اللفظية المناسبة، وأن يشرك الجمهور ويتقبل انفعالاتهم

ومشاعرهم، ومداخلاتهم، لتحقيق التفاعل، ومن ثم التمكن من إيصال الفكرة كما ينبغي. ونظراً لأهمية المصدر في التأثير في المستقبل، يتوجب على المدير في المنظمة تشجيع مرؤوسيه على المشاركة، والنقاش وطرح الأفكار، والمبادر لأن انفراده بالحديث وهيمنته على معظم الوقت ليكون هو المتحدث الوحيد، سيبعث الضجر في نفوسهم ويعطيهم الانطباع أنه لا يكترث لآرائهم ولا يحترم فردية كل منهم.

3. المستقبل: وهو الشخص الذي يسمع الرسالة فيقوم بتحليل رموزها، وفك مضمونها والتفاعل مع مرسلها، وتفسير كل قول وحركة اتصالية يقوم بها المرسل، ويفترض أن تكون قدرته اللغوية كافية لكي تتضح لديه الرؤية ويفهم تماماً مضمون الرسالة، ولكي يتمكن المدير من إيصال رسالته لمرؤوسيه بيسر ووضوح، يجب عليه أن ينتقي الكلمات البسيطة المفهومة التي لا تحتمل عدة تفسيرات، كما أن وضوح مخارج الألفاظ وسلامتها ونبرة الصوت، وسرعته، سيساعدهم على فهم الموضوع المطروح والتفاعل معه دون ودود لبس أو إشكال في فك الرموز واستيعابها.

4. الرسالة (الغاية): وهي الفكرة أو المعلومة المراد إيصالها من المصدر إلى المتلقي سواء أكانت رسالة مكتوبة، أم لفظية، أم غير لفظية أم كانت لفظية وغير لفظية معاً، ولكي تكون الرسالة واضحة ومفهومة، على المرسل انتقاء العبارات التي تتناسب وثقافة المستقبل وخبراته، وأن تكون واضحة الأهداف بعيدة عن السلبية وعبارات الأمر، كما يجب أن تتضمن

منفعة للمستقبل، إن الرسالة هي القلب النابض للعملية الاتصال، وهي العنصر الذي تشترك جميع العناصر في تحقيقه، وعليه فإن توخي الحذر والدقة والبعد عن انتقاء العبارات الغامضة، أمر يجب مراعاته بغية إيصال الرسالة بشكل واضح وسليم ولعل من الضروري؛ لأن يقوم المتحدث بتلخيص الفكرة أو الرسالة بعد طرحها بإسهاب وتفصيل، وذلك منعاً لاحتمال وجود أكثر من تفسير لمضمونها.

5. وسيلة الاتصال: وهي الوسيلة التي يتم من خلالها إرسال الرسالة، وقد تكون شخصية مباشرة وجهاً لوجه أو تكون بواسطة الكتابة أو مكبر الصوت أو الهاتف أو ما إلى ذلك من قنوات سمعية أو بصرية أو سمعية بصرية، إن المدير البارع هو الذي يعمد إلى التنويع في قنوات الاتصال بين فترة وأخرى، وذلك لكسر حاجز الملل والروتين كان يستخدم طريقة الحديث اللفظي وجهاً لوجه تارة، والوسائل المسموعة أو المرئية أو المكتوبة أو المصورة تارة أخرى، على أن يكون اختياره لتلك القناة مناسباً والرسالة المراد إيصالها.

6. التغذية الراجعة: وهي ردة الفعل الصادرة من المستقبل للرسالة، ومن الممكن أن تكون على شكل مداخلات أو حركات غير لفظية، كتعبيرات الوجه ونظرت العيون إن الإشارات والإيماءات، كما وقد تكون متمثلة بالصمت المطبق دون أن تعليق أو تعقيب، ومن خلال التغذية الراجعة يتمكن المرسل من معرفة ما إذا كانت رسالته سلبية المردود أم إيجابية المردود، وذلك من خلال قراءة الحركات غير اللفظية أو سماع

الردود والنقاشات أو المدخلات التي توحي بإيجابية أو سلبية الفكرة أو طريقة عرضها.

أساليب الاتصال

تتنوع أساليب الاتصال تبعاً لكل موقف، وهناك أسلوبان يتم من خلالهما الاتصال المباشر بين الرئيس والمرؤوس أو المعلم والتلاميذ أو الإدارة العليا والدنيا أو بين الناس مهما تكن علاقاتهم، وهذا الأسلوبان هما اللفظي وغير اللفظي:

1. الاتصال اللفظي: هو ما يقال شفهياً بواسطة اللسان، سواء أكان ذلك وجهاً لوجه أي مباشرة أم عن طريق قناة اتصال معينة، كالمذياع أو الهاتف أو مكبرات الصوت أو غيرها.
2. الاتصال غير اللفظي: فهو الاتصال الذي يتم بواسطة الكتابة أو الإرشادات أو الصور، أو تعبيرات الوجه ونظرات العيون، أو وقفة الجسم.

كما انه كثيراً ما يلازم الحديث اللفظي حديث غير لفظي، كالإيماءات والإشارات وحركة الجسم ونظرات العيون وتعبيرات الوجه، التي تقوى من فاعلية الاتصال اللفظي، كما تدعمه نبرة صوت المتحدث ومدى تناغمها مع الحديث، وبما أن اتصال المدير بالمعلمين يعتمد بالدرجة الأولى على الاتصال، لذا فإنه من الأهمية بمكان أن يلجأ إلى ربط اتصاله اللفظي دائماً بالاتصال غير اللفظي واختيار نبرة الصوت الملائمة، وذلك لزيادة فاعلية الاتصال وتحقيق

التفاعل بينه وبين المعلمين، ومن الجدير ذكره ان الملتقي لا يستوعب أكثر من نسبة 7% من الحديث بينما تكمن النسبة الكبرى في الحديث غير اللفظي من وقفة الجسم والإيماءات والإشارات ونظرات العيون التي تشكل 55%، تليها نبرة الصوت التي تساعد في إيصال الفكرة المراد إيصالها وتشكل 38% من مجمل الاتصالات .

والمدير الفعال هو الذي يتمكن من عل حديثه متناغماً مع نبرة الصوت التي تساعد في إيصال الفكرة المراد إيصالها وتشكل 38% من مجمل الاتصالات، والمدير الفعال هو الذي يتمكن من جعل حديثه متناغماً مع نبرة صوته وتعبيراته غير اللفظية بشكل يؤثر إيجابياً في الشخص المتلقي، ويعمق لديه القدرة على الفهم والاستيعاب، هذا إضافة إلى الاهتمام بمهارة الإصغاء بدقة وحذر مما يسهل عليه فهم ما يسمعه من حديث.

أهمية الاتصال في المنظمة

إن ضرورة تنفيذ سياسة له على نطاق واسع بها، وما يتطلبه ذلك من مهارات وخصائص فنية عند وضع أنظمة وتحديد وسائله وتحرير رسائله وإخراجها بالشكل المقنع، ويتطلب ذلك وجود فئة من الأخصائيين الأكفاء في هذا المجال، لمعاونة الإدارات التنفيذية في تطبيق سياسة ونظام الاتصال، والعمل في إدارة تنشأ لهذا الغرض ضمن الهيكل التنظيمي يُطلق عليها إدارة الاتصالات، ويكون من واجباتها تحقيق التنسيق بين الإدارات والأقسام المختلفة في المنظمة، وربط المنظمة بالمجتمع الذي تعيش فيه، كما تقوم أيضاً بتقصي مشكلات

الاتصال ومعوقاته في مواقع التنفيذ، والوقوف على نقاط الضعف في وسائل خطوط الاتصال، والتقدم بالاقتراحات للتغلب عليها وتقويم النتائج.

كما إن إدارة الحوار فن ومهارة، وهو يتطلب الإفادة من التجارب الشخصية، حب التفاعل مع الآخرين، تقبل العادات والتقاليد، الإصغاء واحترام الآراء، وإدارة الحوار فن لا يقوم على الموهبة وحدها، بل يتطلب عملاً متوصلاً على الذات وممارسة يومية مع الآخرين.

ولنجاح جلسات الحوار، لا بد من توضيح بعض المفاتيح التقنية الأساسية، ومن أهمها :

1. التحفظ تجنباً لجرح مشاعر الآخرين .
2. التمهيد للانتقال بالمشارك من مرحلة لأخرى، من خلال توفير أجواء مريحة وودية، مع شيء من المرح .
3. تزويد المشاركين بالمعلومات وبعناوين النقاش والنقاط المتعلقة بهم .
4. احترام حرية عدم الإجابة من قبل المشاركين على أي سؤال .
5. إبداء المرونة واستبعاد ردات الفعل والأحكام النهائية مع إحاطة الآخرين بالاهتمام، وتتبع ردات فعلهم أثناء النقاش .
6. التريث عند الاستماع إلى آراء بعض المشاركين المخالفة لآرائه .
7. التأكيد على وجوب احترام قيم الآخرين وآرائهم .
8. طرح الأفكار والمعلومات المتناسبة مع استعداد المشاركين لمناقشتها ضمن المجموعة .

9. الحضور القوي، وما يقصد به لا يعني اعتماد اللغة لدى الحوار فحسب، بل اللجوء أيضاً إلى لغة الجسد والحركات مثلاً :

أ) الاستعانة بالابتسامة بما يعزز انفتاح المشاركين وثقتهم.

ب) مواجهة المشارك وجهاً لوجه، عند إدارة الحوار .

ت) النظر مباشرة في عيون المشاركين والتركيز عند الإصغاء إليهم .

أما أهمية الاتصالات التنظيمية والإدارية فتشمل على ما يلي:

1. التخطيط للعمل: حيث عندما يسعى المديرون والأفراد إلى وضع برامج عملهم وخططهم وقراراتهم، فإنه لا يمكن وضعها إلى حيز الواقع ما لم يتم تحديدها من خلال اجتماعات ومقابلات وقرارات مكتوبة، أي يتم تحديدها بواسطة أنظمة الاتصالات.
2. توفر المعلومات المتكاملة : حيث تسعى أنظمة الاتصالات التنظيمية والإدارية إلى جمع وتبويب وتصنيف وتحليل وعرض المعلومات في شكل مرتب للعاملين، والمديرين بغرض التصرف الملائم واتخاذ القرارات السليمة.
3. الابتعاد عن التخمين والتقدير الشخصي: عند إتباع الأسلوب المناسب للاتصال، حيث أن وجود نظام للاتصال يجبر المدير أو المسؤول على استخدام الأسلوب المناسب للاتصال، وفي التوقيت السليم مع العاملين المحددين وباستخدام النماذج والأشكال الملائمة للمنظمة.
4. تحقيق الدقة في المعلومات : هنا يساعد نظام الاتصالات الإدارية والتنظيمية على الأخص في حالة توافر توثيق المعلومات، وتوفير معلومات متكاملة،

كما يظهر ذلك من خلال توفير معلومات سليمة مما يؤدي إلى صحة التصرف واتخاذ القرار.

5. تحقيق وانجاز وسرعة تبادل المعلومات : أن جود نظام للاتصال الإداري والتنظيمي يحقق إجراءات محددة ومسؤوليات واضحة على أطراف الاتصال، ذلك لأنها تحدد متى يبدأ الاتصال وبأي أسلوب، وفي ظل أي ظرف ومن الأطراف المشتركة لها.
6. تحقيق عدالة العمل: يحقق نظام الاتصال الإداري والتنظيمي نظام الشورى وتبادل الرأي بين أطراف التنظيم، كما يحقق فرصة للشعور بالديمقراطية في العمل.
7. تنفيذ العمل بكفائة عالية: أن تسيير أمور العمل وتنفيذها تحتاج من الأفراد ومديريهم قدرات عالية على الحديث والاستماع والمناقشة وكتابة التقارير، وعليه يعتمد التنفيذ على قدرات الأفراد على الاتصال.
8. الرقابة على العمل : من خلال أساليب الاتصالات المختلفة يمكن جمع المعلومات المناسبة التي تدل على مدى التزام العاملين والمديرين بالخطط الموضوعة، وتوافر المعلومات يحدد مقدار الانحراف بين التنفيذ والمخطط، وعليه تكشف الاتصالات التنظيمية والإدارية هذه الانحرافات بقصد تصحيحها.

أنواع الاتصالات

تنقسم الاتصالات من الناحية الإدارية إلى قسمين هما:

أولاً: الاتصال الرسمي:

وهو عملية إرسال واستقبال المعلومات، والأوامر والتعليمات والتوجيهات والنشرات، والقرارات، والتعميمات، داخل الإطار التنظيمي للمؤسسة وتتخذ الطابع الكتابي، وتسرى وفقاً للمسارات التي يحددها الهيكل التنظيمي الرسمي للمؤسسة ولوائحها وقوانينها، ويتحدد الاتصال الرسمي بعدة مسارات منها:

1. الاتصالات الهابطة: وهي الاتصالات الرسمية الصادرة من المستوى الأعلى في المؤسسة إلى المستوى الأدنى، أي من الرئيس إلى المرؤوسين، كالتعميمات والإرشادات، والتعليمات، والقرارات والتكليف وخطابات الشكر والتقدير والنقل وما إلى ذلك.
2. الاتصالات الصاعدة: وهي اتصالات رسمية صادرة من المستوى الأدنى إلى المستوى الأعلى، أي من المرؤوسين إلى الرئيس، ومن هذه الاتصالات خطابات التظلم، والشكاوي، وطلب العلاوات، والتقارير، والمقترحات وغير ذلك من خطابات يقدمها المرؤوسين إلى الرئيس ويتوقع ان يبت فيها.
3. الاتصالات الأفقية: وهي اتصالات رسمية تتم بين موظفي المستوى الإداري الواحد الذين يحملون المسمى الوظيفي نفسه، كتلك

الاتصالات التي تتم بين عمداء الكليات أو مديري المدارس أو رؤساء الأقسام والمعلمين بغرض التنسيق أو تبادل الآراء ووجهات النظر أو الاشتراك في مشروع وما إلى ذلك.

4. الاتصالات الجانبية: هي الاتصالات الرسمية التي تتم بين موظف، وآخر يشغل كل منهما وظيفة تختلف بطبيعتها عن الآخر، كاتصال المعلم بأمين المكتبة لغرض التنسيق معه لزيارة المكتبة مع تلاميذه.

ثانياً: الاتصالات غير الرسمية:

وهي الاتصالات التي تتم عبر قنوات غير رسمية، فلا يحددها الأسلوب الرسمي، ولا توجد لها قواعد معينة كالأحاديث العامة بين الزملاء، وعرض المشكلات والأحداث الشخصية، أو الأحاديث الودية التي تتم بين الرؤساء في اجتماعاتهم وندواتهم، أو الشكاوي التي يطرحها صغار الموظفين على المستويات العليا بشكل عفوي ومباشر، أو الحديث بين المدير والسكرتير فيما يخص أو لا يخص العمل، والقيادة الإدارية التي تحرص على ترسيخ مبدأ التعاون وتؤمن بالعلاقات الإنسانية، وتحترم شخصية كل فرد دون تفرقة أو تمييز، وتشجع العمل ألفريقي، وتفتح باب النقاش الهادف والموضوعي، وتتقبل مختلف وجهات النظر سيكون الاتصال غير الرسمي فيها محبباً وإيجابياً وموضوعياً، بعيداً عن الشائعات والأقاويل والأكاذيب.

ويكون حديث الزملاء لبعضهم صادقاً قائماً على الحب والولاء والمحبة والاحترام، ويعد الاتصال غي الرسمي فيها محبباً وإيجابياً وموضوعياً، بعيداً عن الشائعات والأقاويل والأكاذيب، بل يكون حديث الزملاء لبعضهم صادقاً قائماً

على الحب والولاء والمحبة والاحترام، ويعد الاتصال غير الرسمي مكملاً للاتصال الرسمي، وجانباً مهماً في تشجيع العمل الفريقي وبث روح المبادرة والتعاون وترسيخ مبدأ العلاقات الإنسانية.

أنواع وسائل الاتصال

هنالك عدة وسائل للاتصال تتمثل فيما يلي:

أ.الوسائل اللفظية المكتوبة :

- الكتاب : رغم انتشار الوسائل التعليمية بأشكالها المتنوعة، وتطورها، إلا أن الكتاب سيظل الأكثر استخداما في حفظ ونقل المعارف والعلوم والمفاهيم والقيم .
- الصحيفة : ويمكن تعريف الصحيفة بأنها : النافذة التي يرى منها الفرد العالم، وتدخل الصحف والمجلات العامة (التجارية) ضمن الدوريات التي تمثل حلقة اتصال مهمة بين أفراد المجتمع بكل طبقاته، وتتميز بنقل أخبار.... إلخ، وسهولة الحصول عليها، ومن أهم الوسائل اللفظية المكتوبة ما يلي:
- 1 ـ الملصقة : تظل الملصقة من الوسائل الإعلامية الفعالة، ومن أهم شروط نجاح الملصقة :
  - التركيز على فكرة واحدة.
  - الاتزان في الانسجام بين محتويات الملصق .
  - وضوح الهدف وبساطة المضمون.

- الاختصار في الكلمات المكتوبة والتركيز على الصورة المعبرة.
- استخدام الألوان الملفتة للانتباه.

2 ـ المطويـة: وعـادة مـا تركـز المطويـة عـلى موضـوع واحـد فقـط، وتتناوله شرحاً وتحليلاً، وبأسلوب مبسط ومفهوم للمستهدفين، وتعد المطوية من أفضل وسائل الإعلام في المناسبات العامة، ومفيـدة أيضـاً للتركيز على موضوعات معينة في المنهج الدراسي .

ب. وسائل السمعي البصري :

وهي تلك الوسائل التي نستعملها لتوصيل معلومات ومعـارف دون الاعتماد على الكلمات، مثل الصور الفوتوغرافيـة، الملصـقات، الأفـلام السـينمائية، الـبرامج التلفزيونيـة، الاسـطوانة، الرسـوم التوضـيحية، الصور الثابتة، الصور المتحركة ....الخ.

وسائل الاتصال الحديثة

إن من أهم وسائل الاتصال الحديثة ما يلي:

1. الخلوي: وهو الهاتف النقـال يتكـون مـن جهـاز اتصـال صـغير الحجـم، ومرتبط بشبكة للاتصالات اللاسلكية، وتساعد في بث واسـتقبال الرسـائل الصوتية والنصية والصور عن بعد وبسرعة فائقة ودقيقة. كما انـه نظـراً لطبيعة مكوناته الالكترونية واستقلاليته العملية، فهو يوصف بـالخلوي، أو النقال، أو الجوال، ومـن أهـم مجـالات اسـتخدامه المجـال التجـاري، والمجال الأمني، والمجال التعليمي، والمجال الصحي.

2. الكمبيوتر (الحاسوب) : إن تأثير ظهور الحاسوب في التربية والتعليم أخذ أبعاداً جديدة وعناية كبيرة خاصة بالنظر، لما يشكل من تغيير جـذري في أساليب واستراتيجيات التعلم في الوقت الذي يلقـى فيـه موضـوع تـأثير التقنية المعاصرة على العملية التعليمية والتعليمية اهتماماً عالمياً، وقـد بدأ الاهتمام بالحاسوب أكثر فأكثر، في فترة ما بعد الحرب العالمية الثانية إلى حد الساعة، ويبرز دور الحاسوب كأداة تعليمية ومسـاعدة للفـرد في تعلمه واتصاله، واكتشاف الجديد في العالم، واللعب، والتصميم إلى آخره من مزاياه الكثيرة، ومنها معالجة الكلمات والنصوص، والبريد الالكـتروني، والتصميم قبل الطباعة على الورق، وتسيير الانترنت، والمواقع الكترونية.
3. تقنية الأقـمار الصـناعية: وهـي وسـيلة ذو عـدة وظـائف، تسـاعد عـلى استلام الموجـات الصـاعدة مـن المحطـات الأرضـية، ثـم تغيـير تردداتهـا وتضخيمها وإرسالها مرة أخرى إلى المحطات الأرضية (المسـتقبل)، وتعـد وسيلة تساهم في عدة استعمالات أهمها الاتصـال الهـاتفي، والخـدمات التجاريـة وأداة الأعـمال والصـناعات، والتلفزيـون والراديـو، والخـدمات البريدية والالكترونية والمعلوماتية، والتنقيب عـن الـثروات، والدراسـات الفلكية، والدراسات البيئية، والأهداف العسكرية.
4. الإنترنـــت: وهـــو مصـــطلح ذو معنـــى الشـــبكة المترابطـــة Interconeconnection / Net، ومـن خـدماتها البريـد الالكـتروني e-mail، وخدمــة الويــب (web) ، ومجموعــات الإخبــار(news)

(groups ، وبروتوكول نقل الملفات (ftp) والدردشة(chat) ، وتلنت (telnet).

ويعتبر الانترنت من أهم وسيلة للاتصال وأحدثها وقد لاقت إقبالاً واسعاً، وأدى ذلك إلى ارتفاع عدد مستخدميها لما لها من إيجابيات كثيرة.

خصائص الاتصال الجماهيري

قد يختلف الاتصال الجماهيري عن غيره من أشكال الاتصال الأخرى، وذلك كما يلي:

1. تأثر الاتصال الجماهيري بالعنصر الاختياري، الذي يتمثل في وجود عدد كبير ومتنوع من الوسائل والمواد الإعلامية المتاحة للجمهور، والتي لا يمكنه أن يتشبع بها في وقت واحد، ومن هنا فإنه يقرأ بعض الصحف والكتب ويستمع إلى بعض المواد الإذاعية ويشاهد بعض المواد التليفزيونية، فضلاً عن اتجاه بعض فئات الجمهور إلي رفض بعض الوسائل أو المواد الإعلامية أساساً.
2. تتم معظم عمليات الاتصال الجماهيري من طرف واحد، حيث يفتقر إلى رجع الصدى الفوري أو المباشر الذي تتم به عمليات الاتصال الشخصي، ويعتمد القائمون بالاتصال الجماهيري على قياس ردود الفعل والتأثيرات المرتدة لدي الجماهير عن طريق الاستقصاءات والدراسات الميدانية.

3. يعتمد الاتصال الجماهيري في خطوة بث الرسائل الاتصالية على وسائل الاتصال بالجماهير، مثل الصحف والراديو والتليفزيون والسينما والكتب والملصقات، وغيرها من الوسائل التي تتصف بانعدام الصلة المباشرة بين المرسل وجمهور المستقبلين.
4. يؤثر نزوع الجماهير وقابليتها بشدة في عمليات الاتصال الجماهيري، حيث تميل الجماعات السياسية مثلاً إلى الاهتمام بالأخبار والمواد الإعلامية الخاصة بها، مع عدم الاهتمام في معظم الحالات بأخبار الجماعات السياسية الأخرى، فضلاً عن أن الجماهير تستجيب عادة للمواد الإعلامية التي تتمشي مع اتجاهاتها ومعتقداتها وميولها.
5. عمليات الاتصال الجماهيري لا تقوم على جهد فردي أو جهد مجموعة صغيرة، وإنما تقوم على جهد مؤسسات متكاملة كوسائل الإعلام، ووكالات الأنباء، ومؤسسات الإنتاج والخدمات وغيرها.
6. يتأثر الاتصال الجماهيري بعدة عوامل كالميول والعادات وعضوية الجماعات المختلفة، والعمليات الاختيارية، وهي ما يمكن أن تساعد الاتصال على تدعيم المعتقدات والاتجاهات السائدة، وأن تجعله تحت ظروف معينة وسيلة أساسية للتغيير الاجتماعي أو الثقافي أو الاقتصادي.

التفاعل المؤثر

من أهم طريق التفاعل المؤثر ما يلي:

1. تحديد الهدف : يجب العمل على صياغة النوايا بالإثبات، ويفضل أن تستخدم الزمن المضارع، فعلى سبيل المثال يمكن أن تقول أنا أريد علاقة ناجحة، فلقد استحوذ شكل وطعم وصوت وإحساس ورائحة هذه العلاقة، وأنا سأعرف متى سأحصل عليها " بدلاً من قولك " أنا لا أريد أن أظل وحيداً.
2. اكتشف الحقيقة من ما تحصل عليه : وذلك من خلال احصل على رد فعل، ستعرف أن تضييع الوقت في المقاهي المليئة بدخان السجائر لا يناسبك .
3. التغير في ما تفعله حتى تحصل على ما تريد : هنا يجب ان يرتب خطة سأدعو عشرة أشخاص على العشاء كل ليلة جمعة، وافعل هذا ثانية مع الحصول على المزيد من ردود الأفعال، أعد الدورة أعد ترتيب خطتك؛ افعل واحصل على ردود أفعال؛ حتى تحصل على ماتريد يمكنك أن تطبق هذه الدورة على أي جزء من حياتك تريد أن تحسنه؛ المال، العاطفة، الرياضة، وأي شيء آخر تختاره .

الخدمات التي حققتها تقنية تكنولوجيا الاتصالات

يمكن أتاحت تكنولوجيا الاتصالات بتزاوجها مع تكنولوجيا المعلومات الجديدة الخدمات التالية لتلبية حاجة المستهلكين:

أولاً: ظهور الكمبيوتر والتوسع في استخداماته: ويتيح هذا الحاسب إمكانية ضخمة من الخدمات والمعلومات غير المحدودة، سواء للاستخدام الشخصي أو إمكانية الاستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك.

ثانياً: تكامل وسائل الاتصال السلكية واللاسلكية مع تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني وبذلك أدت إلى خلق عصر جديد للنشر الإلكتروني.

ثالثاً: ظهور التكنولوجيا الجديدة في مجال الخدمة التلفزيونية، مثل خدمات التلفزيون التفاعلي عن طريق الكابل، والذي يتيح الاتصال ذو الاتجاهين، ويقدم خدمات عديدة مثل الخدمات العسكرية والأمنية والرعاية الطبية.

رابعاً: تطور وانتشار إشارات نقل الألياف الضوئية بسرعة كبيرة، وقلة كلفة تصنيعها في المستقبل عند مقارنتها بخطوط النحاس التقليدية، وإمكانية حمل الخيط الضوئي الواحد حوالي (672) محادثة تليفونية، كما يضم الكابل الواحد (12) خيط من هذه الخيوط الضوئية، وستقلل من نسبة الخطأ الضئيل في أجهزة الحاسبات الإلكترونية، وزيادة معدل سرعتها بواقع عشرة أضعاف الوضع الحالي.

ومن المتوقع أن تزيد الألياف الضوئية من قدرتنا على نقل المعلومات وبسرعة أكبر من خلال التطور السريع الذي يغطي هذا المجال، وتتميز تكنولوجيا الاتصالات بخصائص محددة تميزها عن غيرها من التكنولوجيات، ولها آثار بعيدة المدى على المستويات المحلية والإقليمية والعالمية، وعلى درجة عالية من الأسس العلمية والتخصصية، وهي سريعة التطور، تحتاج إلى قدر وفير من رأس المال،

وتحدث تغيرات جذرية في أنماط الإنتاج والعمليات في مختلف القطاعات، ولها تأثير مباشر على المستقبل الاقتصادي والعسكري للدولة، وعلى درجة عالية من السرية في المعلومات وأسرار صناعتها، وترتكز في مجموعها على قاعدة علمية وتكنولوجية فاعلة.

وتعد تكنولوجيا الفضاء جزء من تكنولوجيا الاتصالات الجديدة، والمستحدثة ذات التقنيات العالية، حيث تقوم الأقمار الصناعية بالدوران في مسارات محددة بالفضاء الخارجي على ارتفاعات شاهقة، منها ما هو حول الكرة الأرضية، ومنها ما هو حول الكواكب الأخرى، وتقوم بمهمات خاصة في مجالات عديدة، ومنها الجانب العسكري التخصصي في البحث والاستكشاف والاتصالات والأعمال الإستخبارية واكتشاف الأهداف وأعمال الملاحة والإنذار المبكر.

ويدل ذلك على ما فعلته دولة الولايات المتحدة حشدت حوالي ستين قمراً اصطناعياً خلال حرب الخليج الثانية عام 1991، وكانت الآلة الفضائية العسكرية الأميركية تضم ما يأتي:

أ. أقمارا اصطناعية ذو العلامة (KH‒11)، والتي تسمح أن تلتقط من الفضاء صور دقيقة جداً.

ب. أقماراً اصطناعية من نوع ماغنوم السرية جداً وذلك لتنصت على المخابرات الهاتفية العراقية.

ج. أقماراً اصطناعية من نوع لاك روس، ومهمتها جمع صور الرادار من الأراضي العراقية.

د. المركبة الفضائية بروجكت وايت كلاوت لتساعد في كشف السفن العراقية.

هـ القمر الاصطناعي جمبست السري جداً ليساعد على كشف الإرسالات الالكترونية الأجنبية.

و. العديد من وسائل الاتصالات والرصد الجوي والملاحة الأخرى.

كما تعتبر الاتصالات العصب المهم للحياة لكافة التفاصيل السياسية والاقتصادية والاجتماعية والعسكرية، وهي من العلوم الرئيسية والمتطورة، وعملية إدارتها تحتاج إلى تعليم. فالمعرفة هي البديل الأخير عن سواها من الكفاءات، وستلعب الدعاية ووسائل الإعلام عبر منظومة الاتصالات بكافة تفاصيلها وتقنياتها دوراً حاسماً في بناء الإستراتيجية العسكرية، وحرب المعرفة في القرن الحادي والعشرين، ولم يتفق الباحثون على تسمية واحدة للانقلاب الثوري في الاتصالات والمواصلات الذي اجتاح عالمنا اليوم، فالفن توفلر يسميها الموجة الثالثة، ويعني بها مجتمع الأعلمة في العلاقات الإنسانية حضارة الإصغاء للآخرين، أما والتر بريستو فيرى أنها مجموعة تغيير تحدثها تقنية المعلومات، وأهم تغييرين اثنين منها:

1ـ تقنية الاتصالات الجديدة لبث المعلومات.

2 ـ أجهزة الكمبيوتر لمعالجتها.

وتسد تكنولوجيا الاتصالات الجديدة نقصاً في التكنولوجية القديمة من خلال مكوناتها الحديثة، والتي تشمل الأقمار الاصطناعية، والانترنيت، وشبكة النقال وتفجر آفاقاً جديدة للتوافق ما بين التكنولوجيا القديمة والحديثة لصالح

خدمه البشرية، ومن ضمنها القوات المسلحة بكافة صنوفها وقياداتها، ويعتمد على التوافق ما بين التكنولوجيا والعقل البشري المستند على المعرفة والعلم، فدورها وقيمتها يحددها المجتمع الذي يتعامل معها، وتؤثر فيهما البيئة.

تأثير وسائل الإعلام

إن نظرية الاعتماد المتبادل بين الجمهور ووسائل الإعلام والمجتمع، لابد من وضع ثلاثة علاقات في الاعتبار عند التحدث عن تأثير وسائل الإعلام:

1ـ النظام الاجتماعي.

2ـ دور وسائل الإعلام في هذا النظام.

3ـ علاقة الجمهور بوسائل الإعلام.

إن استخدام وسائل الإعلام لا يتم بمعزل عن تأثيرات النظام الاجتماعي السائد، وطريقتنا في التعامل مع تلك الوسائل تتأثر بما نتعلمه من المجتمع في الماضي، وبما يحدث في اللحظة التي نستقبل فيها الرسالة. وتحدث وسائل الإعلام في ثلاثة أنواع من التأثيرات:

1ـ التأثيرات المعرفية: إزالة الغموض، وضع الأجندة، زيادة نظم المعتقدات القيم والسلوكيات.

2ـ التأثيرات الوجدانية: الحساسية للعنف (حرب الخليج)، المخاوف (إعدام صدام على الهواء)، الاغتراب.

3ـ التأثيرات السلوكية: الحركة والفعل أو فقدان الرغبة في الحركة والفعل وهما من نتاج التأثيرات المعرفية والوجدانية، مهم لاستيعاب دورنا،

(الإعلان لا يهدف فقط إلى تقديم المعرفة بقدر ما يهدف لإثارة رد فعل أو سلوك).

معوقات الاتصال

هناك بعض الأمور التي تؤثر في إعاقة الاتصال وعدم نجاحه بغض النظر عن نوعه، وهذه الأمور منها ما يكون في المرسل، ومنها ما يكون في المستقبل، ومنها ما قد يكون في الرسالة، وهي :

- عدم حسن الإصغاء والاستماع وعدم الاهتمام بالرسالة .
- الفشل في استخدام المثيرات والمرغبات أو في ربط موضوع الرسالة بها .
- تبليغ الرسالة بصورة غامضة أو خاطئة .
- تنفيذ عملية الاتصال في وقت غير مناسب .
- الخجل الذي يؤدي إلى عدم قدرة المرسل على تبليغ رسالته بالصورة الصحيحة، وإليك شيء من التفصيل عن هذه العائق.
- خطأ المرسل في توقع رد فعل المستقبل وقدرته على فهم الرسالة .
- عدم وضوح الهدف من الرسالة .
- الخطأ في تفسير الرسالة وعدم فهمها على وجهها الصحيح .
- المبادرة للرد قبل استعمال الرسالة .

ومن المعوقات الأخرى التي تؤثر على قنوات الاتصال ما يلي:

1- معوقات شخصية:

حيث قد توجد لدى المستقبل عوائق تمنع الاستقبال الصحيح للرسالة، ومنها تصنيف وتقسيم أفراد المجتمع أو القولبة Stereo typing

، فإنها تـؤدي إلى سـوء اسـتقبال وتفسـير الرسـالة، كـذلك فـان وجـود خلفيـات وأفكـار متعـددة لـدي جماعـة المسـتقبلين يـؤدي إلى إدراكـات متعـددة وقـد تكـون متناقضـة لـدى المسـتقبلين،مثال ذلـك أن نجـد سـلوكاً يتصـف بـالكرم مـن أحـد مـواطني بلـدة تتسـم بـالحرص، فقـد يثـير ذلـك تخوفـاً مـما يستهدفه الشخص، بدلا من الترحيب بسلوكه الحميد.

2ـ معوقات في قنوات الاتصال:

حيث قد يسبب سوء اختيار قناة الاتصال إعاقة وصول الرسالة، مثال ذلك أن نقل رسالة تتعلق بالاتجاهات والآراء والمشاعر يفضل أن تكون شفهية ووجهاً لوجه، مثل إعلان التقدير أو عدم الرضاء وغيرها، وعلى العكس فان التعليمات و الإرشادات الروتينية يفضل أن تكون مكتوبة، أو مكتوبة وشفهية معـا إذا كانـت هناك ضرورة للتوضيح أو تلقي تغذية مرتدة فورية.

3ـ سوء اللغة والألفاظ :

يسـبب تفسـير الكلـمات مشـكلات متعـددة عنـد نقـل الرسـالة، ونتيجـة لاختلاف الخلفيات العلمية والثقافية والخبرات المتراكم لدي المتلقين، ولذلك على المرسل أن يتأكد عن طريق التغذية المرتدة من أن الرسـالة قـد وصـلت بـالمعني المطلوب.

وقد وجد أن بعض الكلمات الشائعة لها أكثر من 28 تفسـيراً، مثـال لـذلك عندما أعلن أحد المـديرين ضرورة العمـل بـأقصى كفـاءة إنتاجيـة، فقـد فسرهـا البعض بضرورة زيادة الإنتـاج مهـما كانـت التكـاليف، وفسرهـا آخـرون بضرورة

ضغط نفقات الإنتاج، في حين فسرها آخرون بضرورة زيادة عدد العاملين لزيـادة الإنتاج.

4ـ سوء الاتصال غير اللفظي:

يسبب عدم توافق الإشارات غير اللفظية مع الرسالة اللفظية عائقاً لوصول الرسـالة، وتـؤدي إلى الإربـاك والتشـويش وعـدم التأكـد لـدي المسـتقبل. مثال ذلك أن يستدعي أحد المديرين موظفاً مجتهداً ويبلغـه بقـرار نقلـه، بيـنما يكون ذهن المدير منهمكاً في مشكلة أخرى، فيسـتقبل الموظـف الخـبر عـلى أنـه عقوبة ما، ولهذا يجب على المرسل الانتباه ليس فقـط إلى الرسـالة اللفظيـة، بـل أيضاً إلى الرسالة غير اللفظية المصاحبة.



الفصـل الثانـي

المهـارات الأساسيـة فـي

الاتصال الفعـال

المهارات الأساسية في الاتصال الفعال

المهارة العالية في مخاطبة الجمهور

إن معظم الكثير من الناس يقضون من وقته بالحديث إلى الناس والأمر طبيعي جداً، لكن إذا كان الأمر يتعلق بالحديث إلى مجموعة من الناس، فيتولد لنا شعور طبيعي بالرهبة من الكلام أمام حشد من الناس، وإننا في هذه الحالة نحتاج إلى الثقة بالنفس كي نتغلب على هذا الشعور، لذا فإننا بحاجة إلى بعض الأمور خلال الأعداد للحديث وبعض الأمور أثناء الحديث، من حيث الأعداد للحديث نحتاج إلى ست خطوات:

1ـ اختيار الموضوع الجيد:

عندما نختار موضوعاً للحديث فيحبذ أن يكون ضمن اهتماماتنا، ونعرف عنه الكثير ومراعاة اهتمام الحاضرين به، ولا ننسى جمع المعلومات بدقة عن الموضوع كي يكون الموضوع المطروح أكثر قوة.

2ـ معرفة صفات جمهور المستمع:

نقصد به معرفة معلومات أساسية عنهم (متوسط أعمارهم، ومستوى تعليمهم، واتجاهاتهم نحو موضوع الحديث، وحجم هذا الجمهور)، كما انه بمعرفة أعمار الجمهور يختلف أسلوب حديثنا والمعلومات التي تعطى تبعاً لقدرة الناس على الفهم، ولا ننسى أن الرسول صلى الله عليه وسلم يحثنا على أن نخاطب الناس على قدر عقولهم، فعندما نتحدث إلى الأطفال عن السيرة يختلف

حديثنا عن الموضوع نفسه إلى الشباب أو إلى المسنين وهكذا، وان ما يهمنا هو معرفة اتجاهات الحاضرين عندما نتحدث عن مسالة جدلية أو خلافية حيث يؤثر ذلك على كمية المعلومات التي نحتاج إلى جمعها.

3ـ غرض الحديث:

عادتاً ما يكون للحديث احد الأغراض التالية، وقد يكون الغرض أكثر من واحد :

- الأخبار : يقدم فيه حقائق ومعلومات بطريقة مباشرة.
- الإقناع : عند محاولة تبني فكرة ما فإننا نحاول إقناع الجمهور بتلك الفكرة، وهنا نحتاج إلى (إضافة إلى عرض الوقائع) مخاطبة عواطف الجمهور.
- الإمتاع : وهنا نشعر الجمهور بالسرور والبهجة من خلال الخبرات التي نمتلكها، وهذه عادة ما تكون اقل رسمية من الغرضين السابقين.

4ـ جمع البيانات والمعلومات:

إذا كانت معلوماتنا عن أي موضوع نود طرحه قليلة، فعلينا أن نقوم بجمع المعلومات عن طريق الكتب والمجلات والصحف والأفلام والمكاتب الالكترونية والرقمية باستخدام الكمبيوتر، ويمكن الاستفادة من ذوي الخبرة في ذلك.

5ـ التنظيم العام لمحتوى الحديث:

هنا يتطلب الحديث الناجح عناية بتنظيمه في مقدمة، ومتن، وخاتمة.

ويتم ذلك بجعل مقدمة حـديثك جذابـة، تشـد انتبـاه الجمهـور، وتخـبره بموضوع الحديث بصورة تستميل الجمهور ولا تنفره، فلا تبـدأ بـالقول: حـديثي ينصب على، وإنما افتتح حديثك بنادرة شخصية أو عبارات مؤثرة.

أما متن الحديث وهو صلبه؛ فقدِّم فيه نقاطه الرئيسـية، ودعِّـم كـلاً منهـا بالشواهد والتفاصيل، وتُقدم النقاط الرئيسية بعدة وجـوه؛ فقـد ترتـب حسـب الأهمية؛ الأهم أولاً ثم ما يليه، وقد ترتب زمنياً حسـب تسلسـل حـدوثها، وإذا عرضت لك نقطة تظن أن استيعابها صعب، فحاول أن تبسطها إلى وقائع بسيطة متدرجة، أو الجأ إلى ما يعرفه الجمهور عنها.

وخاتمــة الحــديث خلاصــته، وهــي آخــر فرصــة متاحــة لــك لتحــدث انطباعــاً عميقًــا في المســتمعين، فحــاول أن تخــتم حــديثك بــأمور تــدعو المســتمعين إلى التفكـير، وقــد يفيــد في الخاتمــة الاستشــهاد باقتباســات مــن مصادر هامة أو بأقوال شخصيات مرموقة.

6ـ أسلوب إلقاء الحديث:

هناك أربعة أساليب لإلقاء الحديث حيث سيتم بعدها من أن نختار منها قبل الشروع في الحديث:

- قـراءة الحـديث : وهـي أسـهل طريقـة للحـديث، ومـن ايجابياتهـا أننـا لا نــنسى مــن خلالهــا النقــاط التــي نريــد إيصــالها إلى الجمهــور، والحــديث يــلاءم الوقــت المتــاح، لكــن مــن ســلبياتها أننــا لا نواجــه الجمهــور، وقــد يصــاحبها رتابــة تفقــد الاهــتمام بالحــاضرين، كــما يصعب تعديل المحتويات بما يناسب رد فعل الجمهور.

ـ استظهار الحـديث : أي حفـظ الحـديث، وهـي عمليـة صـعبة تسـتغرق ساعات و أيام تبعا لطول الحديث، ومن مساوئها أنها تنسي المتحدث عند الإلقاء نقاط قد تكون مهمة.

ـ الارتجال المعزز : وهي صورة وسط بين قراءة حديث مكتـوب والارتجـال؛ إذ أنه لا يكتب كاملاً، وإنما تكتب نقاطه الرئيسـية، والكلـمات أو الجمـل المفتاحية التي يبدأ بها في كل نقطة، ومن مزاياه المرونة؛ إذ أنك تسـتطيع أن تضيف إليه، أو تحذف منه حسب ردود فعل الجمهور، كما أنه يمكنك من مواجهة الجماهير، وتعـرف انطباعـاتهم أولاً بـأول، ويحتـاج الارتجـال المعـزز إلى جمـع معلومـات وفـيرة، تسـتخدمها بالقـدر الـذي تلحظـه في استجابات الجماهير لحديثك.

ـ ارتجال الحـديث : يمتـاز بأنـه عفـوي وحيـوي غالبـاً مـا يلائـم الجمهـور، وعــادة مــا يســتخدم في اجتماعــات فــرق العمــل و اللجــان، مــن مساوئه إهمال بعض النقاط.

وفي أثناء التحدث نراعي عشر نقاط مهمة:

1. القاعة (المكان) : قبل الحـديث لاحـظ القاعـة التـي تـتكلم فيهـا، انظر إلى المساحات الكافية للتحرك فيهـا، قـف في الوسـط، حيـث يساوي تقريباً العدد الذي عن يمينك والعدد عن يسارك.
2. الاهتمام بالحاضرين : انظر إلى الحاضرين جميعـا أثنـاء الحـديث مع التأكد من تفاعلهم مع الحديث، وتأكـد مـن فهمهـم للهـدف من الموضوع.

3. لغة الإشارة: يجب أن تجعل أشارتك طبيعية غير متكلفة، ركز على الموضوع وليس الحركات، وتجنب الإشارات التي تضايق الحاضرين، واستخدم إشارات متنوعة على أن لا تكون قصيرة لا يفهمها احد ولا طويلة بحيث يمل منها الجمهور، واختر الإشارة تبعاً للموضوع وطبقاً لموضوع المحاضرة.
4. المشاركة: لا تجعل اتصالك باتجاه واحد ،فالاتصال باتجاهين أفضل بكثير من الاتصال باتجاه واحد، وتأكد من فهم الحاضرين لما تقول، ابحث عمن يرغب في الحدث ولا تنتظر من يتطوع للسؤال.
5. انتباه الآخرين: حاول أن ينتبه إليك الحاضرون ولا ينشغلون بغيرك، وحاول ان تتوافر فيك الحيوية واليقظة والحماس وثراء المعلومات، راعي وضع وأنت واقف أو جالس ،نسق بين كلامك وتعبيرات وجهك وحركات جسدك، استخدم ما يمكن من الادورات (السبور، البروجيكتور، النماذج)، واستخدم قليلاً من الدعابة والفكاهة خاصة في التقارير الطويلة.
6. قيادة المناقشة: سيطر على المناقشة فأنت المتحدث إذا أنت قائد المناقشة، وذلك من خلال الإعداد المسبق للحديث .
7. المواقف الفجائية: اعد نفسك لمواجهة الطوارئ، فمن الممكن أن تواجه مواقف تعطل من سير الموضوع كتعطل المايكروفون والمكيف أو تأخر بعض الحاضرين، فكن على استعداد لمواجهتها وكن طبيعياً في ذلك.

8. الرد على الاعتراضات: في حال وجود اعتراضات حاول الـربط بينهـا وبين نقاط ايجابية في موضوعك باستخدام طريقة (نعـم، ولكـن)، ولا تراوغ السائل في حـال عـدم معرفتـك بالإجابـة، وكـن صريحـاً، وافهم مغزى السؤال (هـل هـو للمعارضـة أم للمضـايقة أم عـدم فهم أم تحويل الموضوع .... الخ).
9. المرونة: جهز ما يلزمك مـن المعلومـات و التجهيـزات، ولا تتقيـد حرفيـا بمـا حضرت بـل انتقـل مـن نقطـة إلى أخـرى حسـب سـير المناقشات وانتباه الآخرين.
10. تحريك المناقشة: وضح أهمية الموضوع في تحقيق الهدف العام، وعنــد إثــارة المناقشــة تجنــب التعمــيم والــربط بــين الأحــداث والافتراضات غير الصحيحة، وكذلك عـدم زج الأمـور الشخصـية في المناقشة والدوران حول نقطة واحدة.

المهارة الجيدة في التحدث

تعتبر هذه المهارة من إحدى أوجه الاتصال اللفظي، وهـي المهـارة المعـبرة عن رموز لغوية منطوقة والتي تقوم بنقل أفكارنا ومشاعرنا إلى الآخـرين، وذلـك عن طريق الاتصال المبـاشر كالمناقشـات وغيرهـا، وعـبر وسـائل اتصـال مختلفـة (تلفزيون، إذاعة، هاتف، تحدث مباشر)، ويوجـد هنـاك أربـع عنـاصر أساسـية المهارة الجيدة في التحدث تشتمل:

1. المعرفة: وهي ضرورة معرفة الموضوع قبل التحدث فيه.

2. الإخلاص: ينبغي أن يكون المتحدث مؤمناً بموضوعه، مما يولد لدى المستمع الاستجابة الايجابية.
3. الحماس: يجب أن يكون المتحدث تواقاً للحديث عن الموضوع، ويعطي هذا الحماس انطباعاً لدى المستمع بأهمية الرسالة.
4. الممارسة: إن الحديث المؤثر لا يختلف عن آية مهارة أخرى يجب أن تصقل من خلال الممارسة التي تزيل حاجز الرهبة والخوف، وتكسب المتحدث مزيداً من الثقة تنعكس في درجة تأثيره في الآخرين.

ولكي نكون متحدثين جيدين فأن هناك مجموعة من السمات ينبغي أن تتوفر فيناً، هذه السمات منها شخصية ومنها صوتية ومنها إقناعية، وهي كما يلي :

1ـ سمات شخصية :

وتتمثل في ما يلي:

1. الصدق : ويعنى أن يعكس الحديث حقيقة مشاعر المتحدث أفكاره وآرائه، كما يعنى أن تتطابق أحوال المتحدث مع أفعاله وتصرفاته .
2. الوضوح : ويعنى القدرة على التعبير عن الأفكار بوضوح من خلال اللغة البسيطة والمادة المنظمة والمتسلسلة منطقياً.
3. المظهر : يعني أن يعكس مظهر المتحدث مدى رؤيته لنفسه، كما يحدد الطريقة التي ينظر بها الآخرون إليه ويشكلون أحكامهم عنه،

ويضم المظهر العام النظافة والأناقة الشخصية، والملبس والمظهر المناسب للحالة، وكذلك الصحة النفسية والبدنية.

4. الاتزان الانفعالي : يقصد به أن يظهر المتحدث انفعاله بالقدر الذي يتناسب مع الموقف وان يكون متحكماً في انفعالاته .
5. الدقة : تعنى التأكد أن الكلمات التي يستخدمها المتحدث تؤدي المعنى الذي يقصده بعناية .
6. الموضوعية : تعني قدرة المتحدث على السلوك والتصرف وإصدار أحكام غير متحيزة لعنصر، أو رأي أو سياسة أو العدالة في الحكم على الأشياء، والتحدث بلسان مصالح المستحقين وليس المصالح الخاصة.

2 ـ سمات صوتية :

تؤثر العوامل الخاصة بالنطق على مدى نجاح المتحدث من خلال النطق بطريقة صحيحة، سرعة الحديث، ووضوح الصوت، واستخدام الوقفات.

3 ـ سمات إقناعية:

تتمثل في القدرة على العرض والتعبير، والقدرة على الضبط الانفعالي، والقدرة على تقبل النقد، والقدرة على التحليل والابتكار.

يكمل أهمية مهارة التحدث الجيدة فيما يلي:

ـ القدرة على الإجابة على الأسئلة.

ـ التحدث بحدود المعلومات التي لدينا حول موضوع الحديث.

ـ استخدام الدعابة والمرح مع مراعاة عدم الدخول في حدود السخرية.
ـ استخدام النماذج والأمثلة.
ـ استخدام نغمة سهلة مناسبة لموضوع الحديث وبإيقاع سهل وغير رسمي.
ـ التحكم في حركات الشفتين والحواجب.
ـ مراعاة السرعة في الحديث.
ـ عدم التشنج في حال التحدث بارتجال .
ـ استخدام اسم الشخص المقابل وحسب نوعية العلاقة بيننا.
ـ الانتباه إلى ردود أفعال المقابل.

مهارة الكتابة الفعالة

من القواعد العامة للكتابة الفعالة ما يلي:

ـ الموضوعية : وهي فصل الرأي عن الحقيقة وتحقيق النزاهة والتوازن بإعطاء الأطراف المختلفة فرصا متكافئة لإبداء وجهات نظرها .
ـ التأكيد : للتأكيد على معاني محددة ذات دلالة وإبرازها.
ـ المناسبة : وتعني المناسبة موافقة اهتمامات القارئ فنحن لا نكتب لأنفسنا، وإنما لقارئ محدد على أن يقرأ ما نكتبه وينفعل به.
ـ الاكتمال : بأن تحتوي الرسالة الإعلامية على كل المعلومات أو الحقائق.
ـ البساطة : التبسيط سمة من سمات التحرير الكتابي الذي يعرض الأحداث والأفكار بطريق مفهومة والكتابة المبسطة ليست

الكتابـة التافهـة السـطحية، فأحسـن الكتابـات هـي البسـيطة السـهلة التي يسهل تتبعها.

ـ الدقة : من الأمور الهامة في صياغة النص وتعني الصواب .

ـ الإيجاز : قصر الطرق المؤدية إلي توصيل المعاني .

ـ التخطيط للكتابة المؤثرة، وتتضمن عملية التخطيط للكتابة المؤثرة عـدة خطوات أساسية أهمها:

ـ تحديد الأهداف والأولويات .

ـ دراسة الجمهور المستهدف.

ـ اختيار فكرة الموضوع المعزى.

ـ جمع المادة اللازمة.

ـ تحديد التكنيك الأمثل للكتابة.

وهكذا وضع الكتاب الذي يعد الأول من نوعه في اللغـة العربيـة لمهـارات الاستماع – الحديث – السؤال –القراءة الكتابـة بـالشرح والتحليـل منهجـاً نسـير عليه لمهارات الاتصال لكافة المهتمين بالتأثير في الآخرين وتغييرهم.

تذكر دائماً أن بنية البحث أو المقال تتـألف في الغالـب مـن ثلاثـة عنـاصر أساسية: البداية (المقدمة) والوسط (متن الموضوع) والنهاية (الخاتمة)، وذلك كما يلي:

1 ـ المقدمة :

يتم تقديم نبذة عن الموضوع في المقدمة، واهم أفكارها الرئيسية، والنقاط الأساسية التي ستعرضـها فيـه، وإذا كـان الموضـوع قـد صـيغ في سـؤال، ففكرتـه

الأساسية هي الإجابة عن السؤال، ويجب أن تتضمن المقدمة أيضاً المـنهج الـذي ستعالج به الموضوع؛ كأن تقول :

ـ إنك ستصف الموضوع أو ستقدم معلومات أو أدلة عليه.

ـ أو أنك ستحلل أهميته ومغزاه.

ـ أو أنك ستعرض بعض النتائج وتطبيقاتها، وهذا يعنـي أن المقدمـة تخـبر القارئ بما يتوقع أن يقرأ .

2 ـ متن الموضوع :

هنا تعرض فيه النقاط الأساسية، وتقدم الأدلة والبراهـين التـي تـدعم كـلاً منها، ويجب أن يكتب متن الموضوع في فقرات، تسـتقل كـل فقـرة منهـا بفكـرة رئيسية، ويجـب أن تكـون الفقـرات مترابطـة بصـورة منطقيـة واضـحة، تسـاعد القـارئ عـلى اسـتيعاب الأفكـار وتسلسـلها بسـهولة، وعليـك ألا تسرف في ذكـر التفاصيل، بصورة يعجز القارئ عن استيعابها، وألا تكون المعلومات التي تقدمها قليلة لا تقنع القارئ .

3 ـ الخاتمة :

يجب خاتمة الموضوع ذو جمال مفيد، أو إعادة صياغة مكثفة وواضحة لما عرضت في المتن، وان تشير في الخاتمة إلى مـا يترتـب عـلى القـرارات والمناقشـات والنتائج التي عرضتها، واحرص دائماً على أن تـربط مـا تقـترح في الخاتمـة بالأدلـة والحجج التي وردت في متن البحث.

مهارة الثقة بالنفس والألفة

وهي أمراً أساسيا لإشاعة جو من الثقة بالآخر والثقـة بـالنفس والرغبـة في الإسهام والمشاركة، وذلك في مجـالات التواصـل كـالتعليم والعـلاج والاستشـارات والتدريب وغيرها، فما الذي يتعين علينا فعله لكي نحقـق الألفـة مـع الآخـرين؟ وكيف نستطيع أن نصقل هذه المهارة ونطورها؟

ولكي نحصل على إجابة عملية على هذه الأسئلة، سنقوم بصـياغة الأسـئلة بطريقة عكسية، فنقول مثلاً : عنـدما تـرى شخصـين يتحادثـان كيـف تعـرف أن هناك ألفة محققة بينهما؟

وتعرف الألفة على أنها القدرة على تقليل الفوارق غير الواعية مع الطـرف المقابل، وتبدأ بعملية التطابق مع المقابل وضمن المجالات التالية:

1. الناحية الفسيولوجية من خلال القوام والحركة.
2. الصوت درجته ونبرته وسرعة الكلام وغيرها.
3. أسلوب اللغة والتفكير، مثل اختيار الكلمات وطريقة عرض الأفكار (التي نميزها من خلال النظر والسمع واللمس).
4. المعتقدات والقيم، ما يرى الآخرون انه هام وحقيقي.
5. الخبرات، البحث عن اهتمامات مشتركة في الأنشطة والمصالح.
6. التنفس المنتظم الهادئ.

وسنتعرف الآن على عدد من هذه المجالات :

أولاً : التوافق مع أوضاع الجسم:

يميل الأشخاص الذين تتصف بالود إلى اتخاذ نفس وضعية الجسم حينما يضمهم موقف اتصال، فمثلاً غالباً ما نرى أن الشخصين الذين يتحدثان بمحبة يتخذان نفس الوضع تقريباً، ولا يقتصر الآمر على وضعية الجسم، بل يميل هؤلاء إلى التماثل في الإيماءات والطريقة المميزة في السلوك، والذي يهمنا هنا هو مدى إمكانيتنا وقدرتنا على تدعيم تواصلنا من خلال هذه المعرفة.

ويمكن للتوافق مع أوضاع الجسم أن يكون بإحدى الأشكال التالية :

1ـ التطابق الجزئي مع الشخص: فلا يمكن أن نبدأ بالتطابق مع الشخص المقابل بكافة الحركات من البداية، وإنما سنبدأ بجانب واحد (طريقة الوقوف مثلاً) ومن ثم نتدرج إلى باقي الحركات، المواقف التي يستحسن أن نبدأ بالتطابق الجزئي :

أ. البدايات الأولى من التواصل.

ب. عند الإحساس بعدم الارتياح للخروج من الطبيعة الشخصية أثناء التطابق.

ج. خلال مواجهة شخص منفعل.

د. إذا كانت حركات الطرف المقابل خارجة عن المألوف.

ه. في بدايتك لتطبيق أسلوب التطابق.

2ـ التطابق في الإطار الكلي مع الشخص: حيث بالإضافة إلى التطابق مع وضعية الطرف الآخر، يجب أن تفكر أيضا في وضعيتك بشكل عام، في إطار الغرفة التي تجلس فيها، فعلى سبيل المثال هل تجلس أمام الشخص الآخر أم بجانبه؟.

3ـ التطابق الدقيق مع الشخص : ويتضمن التغيرات الطفيفة في حركات الجسم، وعلى الرغم من أن هذا يتطلب مهارة عالية في الملاحظة إلا انه يمكنك من تكوين تواصل قوي مع من تريد.

ثانياً : التطابق الصوتي للشخص:

حيث قد تجد هناك مواقف لا يمكن فيها التطابق الحركي مثل الاتصالات الهاتفية، وهنا يكون لعوامل أخرى أهمية كبيرة مثل درجة ارتفاع الصوت، أو سرعة الكلام وبطئه، أو نغمة الصوت، وقد أثبتت الدراسات أن هذه الصفات تلعب دوراً اكبر من مضمون الحديث أثناء التواصل، والجوانب التي علينا ملاحظتها هنا هي :

ـ درجة الارتفاع، هل يتحدث بهدوء أم بصوت عال؟

ـ معدل الحديث، مدى السرعة و البطء؟

ــ الإيقاع، هل الجمل متناغمة أم أن الطرف الآخر ينطق الكلمات بشكل متقطع؟

ـ طبقة الصوت، حادة أم غليظة؟

ـ درجة الوضوح، هل الصوت واضح أم يحتاج لمجهود لتتبعه؟

ـ نبرة الصوت، ما المشاعر التي يعكسها الصوت؟

ـ قدرة التعبير، هل يستخدم الآخر تعبيرات مميزة أم عبارات تقليدية؟

كما نشير هنا أن التطابق يبدأ أيضا بالتطابق لصفة واحدة، ومن ثم نضيف خاصية أخرى وهكذا، كما علينا أن نفرق بين التخاطب مع من هم اكبر منا أم اصغر، وكذلك درجة الرسمية أو عدم الرسمية.

ثالثاً : التطابق اللغوي الفكري:

حيث أن الإنسان يستخدم حواسه في أسلوب التفكير، وهذا يعكس كيفية استخدام هذه الحواس ظاهرياً، فالإنسان الذي يميل إلى التفكير القائم على التصور يميلون إلى استخدام لغة تصويرية سواء في الكلمات أم الجمل، مثل (أرى أن هذا الكلام فارغ)، ويمكنك أن تتواصل معه و تطابقه باستخدام نفس الأسلوب، بنفس الطريقة فان هناك كلمات تدل على استخدام النمط السمعي (وقع هذه الكلمات شديد على أذني)، كما يميل آخرون إلى استعمال الكلمات إلى تدل على اللمس أو التذوق أو الشم أو الإحساس مثل شعرت بالضيق من كلامك، وهكذا فيمكن التطابق وتحقيق الألفة مع كل واحد منهم بأسلوبه.

رابعاً: التطابق بطرق التنفس:

هناك عديد من طرق التنفس، هذا يتيح فرصاً إضافية للتطابق وتحقيق الألفة، لكن هذه الخاصية بالذات تحتاج إلى التدريب لملاحظة خصائصها، فمن خلال المحادثة وتوجيه نظرك إلى عيني الطرف الآخر ستلاحظ إيقاعا معينا لارتفاع وانخفاض أكتافه مع كل شهيق وزفير، قد تتمكن من تتبع نفس الإيقاع في تنفسك، وهذا يساعدك في المحافظة على التواصل.

مهارات الاتصال الأساسية للمدير

يعد الاتصال هو الوسيلة الأساسية التي يتم عن طريقها نقل التعليمات والأوامر وتبادل المعلومات بين الأفراد داخل مؤسسات الأعمال، ومنظمات الأعمال المتميزة تتسم بوجود قنوات جيدة للاتصال بين الأفراد داخل المنظمة في

مختلف المستويات، بحيث يتم تبادل المعلومات ونقل الأوامر والتوجيهات وتبادلها بين جميع المستويات، داخل منظمة العمل بكل يسر وسهولة ووضوح دون لبس، وبعيداً عن سوء الفهم، الذي قد ينجم عن الاتصال غير الجيد .

وإذا كان وجود قنوات للاتصال فيما بين الأفراد داخل المنظمة هو أمر في غاية الأهمية، فإنه من الأهمية بمكان أن يتوافر لدى الأفراد داخل المنظمة على وجه العموم، ومديري هذه المنظمة على وجه الخصوص، مهارات الاتصال الجيد، تلك المهارات التي لا غنى عنها لأي فرد، والتي بدون توافرها في الأفراد داخل المنظمة تنعدم جدوى قنوات الاتصال، ويمكن إيجاز المهارات الرئيسية للاتصال التي يحتاج إليها مديرو منظمات الأعمال في أربع مهارات أساسية وهي كالآتي :

لا تعد القدرة على التحدث بشكل جيد أمراً كمالياً يمكن الاستغناء عنه بالنسبة لمديري منظمات الأعمال، مكتفين بالاعتماد على التعليمات والأوامر الكتابية التي تصدر منهم إلى مرؤوسيهم، محددة المهام والتعليمات المطلوب منهم القيام بها، بل إن القدرة على التحدث بشكل جيد تعد إحدى المهارات الأساسية التي يتعين توافرها في أي مدير، كما تعد في ذات الوقت أحد الأسباب التي يمكن أن تؤدي إلى ترقية بعض المديرين وتبوءهم مراكز مرموقة داخل منظمات الأعمال التي يعملون بها دون مديرين آخرين قد يفوقونهم في الخبرة أو الأقدمية، لقد أصبحت القدرة على التحدث بشكل جيد إحدى السمات الرئيسية التي تُميز المديرين التنفيذيين في عالم الأعمال اليوم.

فالقدرة على التحدث بشكل جيد يحتاج إليها المديرون عند التحـدث مـع العملاء من أجل إقناعهم بجودة السلع والخدمات التـي تقـدمها الشركـة، ومـن أجل إقناعهم بحاجتهم إلى الحصول على هذه السلع والخدمات من هذه الشركة دون غيرها من الشركات المنافسة، نظراً للمزايا التنافسية العديدة التي تتميز بها هذه الشركة، والتي يتعين على المدير التنفيذي أن يعرضـها عـلى العمـلاء بشـكل مقنع ومؤثر، بما يسهم في اتخاذهم قراراً بالتعاقد مع شركته دون سواها .

كما أن المديرين التنفيذيين يحتاجون إلى هـذه المهـارة عنـد التعامـل مـع أعضاء مجلس إدارة الشركة التي يعملون بها، ومع المساهمين، وأعضاء الجمعيـة العمومية، فهؤلاء الأفراد هـم الـذين بأيـديهم سـلطة تعيـين أو إعفـاء المـديرين التنفيذيين من مناصبهم، وهم الذين يقرون الخطط التنفيذية للشركـة، ويقـرون أو يرفضون خطط الإنتاج والتطوير التي يعرضها المديرون التنفيذيون .

وكلما زادت قدرة المدير التنفيذي على التحدث بشـكل جيـد، كلـما زادت قدرتـه عـلى إقنـاع أعضـاء مجلـس الإدارة والمسـاهمين بخططـه لإدارة وتطـوير الشركة التي يتولى إدارتها، وبالتـالي زادت فرصـته في كسـب ثقـة مجلـس الإدارة والجمعية العمومية، ومن أهم مهارات الاتصال الأساسية للمدير ما يلي:

1ـ مهارة الإصغاء الجيدة:

إذا ما كنت متحدثاً جيـداً، فلابـد وأن تكـون لـديك في ذات الوقـت أيضـاً القدرة على الإصغاء بشكل جيد إلى ما يرغب الآخرون في إسماعك إياه، فالعلاقـة تبادلية بين القدرة على التحدث بشكل جيـد وبـين القـدرة عـلى الإصـغاء، فلـكي تقنع الآخرين ممن تتعامل معهـم في دنيـا الأعـمال بأهميـة الإصـغاء لمـا تقـول

والتهيؤ لما ترغب في إسماعهم إياه، فلابد أن تبادر أنت بخلق الانطباع لدى الآخرين باستعدادك للإصغاء إليهم.

والإصغاء هام في التعامل مع العملاء في الاستماع إلى طلباتهم والتعرف على رغباتهم، وهو هام أيضاً في التعامل مع أعضاء مجلس الإدارة والمساهمين في تلقي تعليماتهم والتعرف على توجهاتهم، وهام للغاية في التعامل مع المرؤوسين، للاستماع إلى مشاكلهم والتعرف على شكاواهم، وكذلك أيضاً تلقي ردود أفعالهم تجاه الأوامر والتعليمات الصادرة إليهم من المديرين .

وفي التعامل مع المرؤوسين على وجه الخصوص، تبرز الحاجة إلى توافر مهارة الإصغاء لدى المديرين، تلك المهارة التي تعد أحد عناصر التحفيز لفريق العمل، فشعور المرؤوس بالاستعداد الدائم من جانب الرئيس للاجتماع به والإنصات إلى شكواه، والعمل على حلها، ومناقشتها بشكل جدّي، كل ذلك يحفز المرؤوسين على العمل والإبداع وإخراج أفضل ما لديهم، فقد تولدت لديهم القناعة التامة بأن عملهم محل تقدير، وأن آراءهم محل ترحيب و أن شكاواهم محل اهتمام القيادات التنفيذية العليا.

2ـ مهارة الكتابة الجيدة:

تظل للكتابة أهميتها في عالم الأعمال، فكافة التعليمات والأوامر التي تسري في دنيا الأعمال لا يتم تداولها بشكل شفاهي، وإنما لابد وأن تصاغ في شكل وثائق رسمية مكتوبة، ولكي تكون واضحة لكافة المخاطبين بها وملزمة لهم في آن واحد، وفي أغلب منظمات الأعمال، يكون لزاماً على المدير التنفيذي أن يراجع بنفسه الكثير من الوثائق الرسمية الخاصة بالشركة، مثل بيان

السياسات الخاص بالشركة، عروض الأعـمال المقدمـة إلى كبـار العمـلاء، اتفاقـات الأعمال مع العملاء وشركاء الأعمال، البيانـات الصـحفية التـي تصـدرها الشركـة، الخطابات الموجهة إلى العملاء والمساهمين، ومهارة الكتابة التي يجب أن تتـوافر لدى المديرين التنفيذيين، تتكون من جانبين:

1ـ جانب شكلي: يتصل الشكلي بالاستخدام الجيد للغـة ومراعـاة القواعـد النحوية واللغوية واختيار الألفاظ واضحة الدلالة التي لا تحتمل أكثر من تأويل، فمن غير اللائق أن تصـدر الوثـائق الرسـمية عـن الشركـة في لغـة ركيكـة أو بهـا أخطاء لغوية (نحوية أو إملائية)، وفي هذا الصـدد يمكـن للمـدير أن يسـتعين في بعض الأحيان بمدقق لغوي، لمراجعة وتصحيح الوثائق المكتوبة الخاصة بالشركة.

2ـ موضوعي: حيث يكون الموضوعي في مهـارة الكتابـة فيتصـل بـالمحتوى الذي تتم كتابته، فيجب أن تتم صياغته على نحو جيد، وأن يكون معـبراً بشـكل جيد عن الأهداف من وراء إصداره، وأن يكون هناك تناسق وتوافق بين أجزائه، بحيث لا يوجد تناقض أو تعارض بين أحد أجزاء الوثيقة وجزء آخر بها، مـما قـد يخلق سوء فهم أو لبس لدى المخاطبين بهذه الوثيقة.

3ـ مهارة إدارة الاجتماعات:

تكتســب الاجتماعــات أهميــة متزايــدة في دنيــا الأعــمال، فمــن خــلال الاجتماعات مع العملاء ويتم التفـاوض بشـأن الصـفقات وإتمـام الاتفاقـات مـع هؤلاء العملاء، ومن خلال الاجتماعـات أيضـاً يـتم التفـاوض مـع مـوردي السـلع والخــدمات، للحصــول عــلى أفضــل العــروض وأحســن المواصــفات، كــما أن الاجتماعات مـع فريـق العمـل داخـل الشركـة يكـون لهـا الـدور الأكـبر في عقـد

جلسات العصف الذهني، التي يـتم خلالهـا اسـتطلاع الآراء وتلقـي الاقتراحـات، انتهاءً إلى صياغة الخطط والاستراتيجيات لفترات مقبلة، كما أن الاجتماعـات مـع فريق العمل، هي وسيلة أساسية أيضاً لإدارة العمل اليـومي بالشركـة، والتعامـل مع المشكلات التي يمكن أن تطرأ أثناء تنفيذ المشروعات.



الفصـل الثالـث

فـن التواصـل الجماهـيري

نشأت وتطور مفهوم التواصل

يعرف التواصل من المنظور الفلسفي بأن يذهب مجموعة من اللسانيين إلى أن اللغة وظيفتها التواصل كفرديناند دو سوسير الذي يرى في كتابه محاضرات في اللسانيات العامة (1916) أن اللغة نسق من العلامات والإشارات هدفها التواصل خاصة أثناء اتحاد الدال مع المدلول بنيويا أو تقاطع الصورة السمعية مع المفهوم الذهني، وهو نفس المفهوم الذي كان يرمي إليه تقريباً ابن جني في كتابه (الخصائص) عندما عرف اللغة بأنها أصوات يعبر بها قوم عن أغراضهم، ويعرف أندري مارتيني André Martinet اللغة بأنها عبارة عن تمفصل مزدوج وظيفتها التواصل.

ويعني هذا أن اللغة يمكن تقسيمها إلى تمفصل أول وهو المونيمات(الكلمات)، وبدورها تنقسم إلى فونيمات(أصوات)، ومورفيمات(مقاطع صرفية)، وهي تشكل التمفصل الثاني، لكن الأصوات لا يمكن تقسيمها إلى وحدات أخرى لأن الصوت مقطع لا يتجزأ، وإذا جمعنا الفونيمات بعضها البعض كوناً مونيمات، وإذا جمعنا الكلمات كوناً جملاً، والجمل تكون الفقرات والمتواليات، والفقرات تكون النص، ويكون النص تأليفاً واستبدالاً ما يسمى باللغة التي من أهدافها الأساسية التواصل.

ويذهب رومان جاكبسون إلى أن اللغة ذات بعد وظيفي، وأن لها ستة عناصر وست وظائف:

المرسل وظيفته انفعالية، المرسل إليه وظيفته تأثيرية، والرسالة وظيفتها جمالية، والمرجع وظيفته مرجعية، والقناة وظيفتها حفاظية، واللغة وظيفتها وصفية.

وإذا كان الوظيفيون يرون أن اللغة واضحة تؤدي وظيفة التواصل الشفاف بين المتكلم والمستمع، فإن أزوالد دوكرو Ducrot يرى أن اللغة ليست دائماً لغة تواصل واضح وشفاف، بل هي لغة إضمار وغموض وإخفاء، ويعني هذا أن الفرد قد يوظف اللغة كلعبة اجتماعية للتمويه والتخفية وإضمار النوايا والمقاصد، ويكون الإضمار اللغوي لأسباب دينية واجتماعية ونفسية وسياسية وأخلاقية، فمهرب المخدرات قد لا يستعمل اسم مهرباته بطريقة مباشرة بل يستعمل الرموز للإخفاء كأن يقول لصديقه: هل وصلت الحناء ؟ كما أن أسلوب الأمر في الشريعة الإسلامية يستعمل للوجوب والدعاء والندب، وهذا يعني أن اللغة فيها أوجه دلالية عدة مما يزيد من غموضها وعدم شفافيتها التواصلية.

كما يذهب رولان بارت Roland Barthes بعيداً عندما اعتبر أن اللغة هي بعيدة عن التواصل، وجعلها لغة سلطة مصدرها السلطة، ويعني هذا أن الإنسان عبد للغة وحر في نفس الوقت، فالمتكلم عندما يتحدث لغة أجنبية فهو خاضع لقواعدها وتراكيبها ولمنظومتها الثقافية، ولكنه في نفس الوقت يوظف هذه اللغة كيفما يشاء ويطوعها جماليا وفنياً، مثلاً اللغة الفرنسية استبدت كثيراً بالشعب الجزائري لمدة طويلة مما أخضعته لقواعدها وسننها اللساني؛ وعلى الرغم من ذلك نجد الأدباء الجزائريين بقدر ما هم خاضعون لهذه اللغة الأجنبية

يتخذونها سلاحا لهم بكل حرية للتنديد بالاستعمار الفرنسي، ونقده والهجوم عليه وتطويع تلك اللغة وتعريبها.

وتعد السلطة الحاكمة هي التي تفرض اللغة التي تناسبها لفرض سيطرتها السياسية والإيديولوجية، إذ بالقوة قد نفرض اللغة، كما أن اللغة هي التي تمنح السلطة السياسية للفئة الحاكمة.

وهكذا، نستنتج أن اللغة قد تكون أداة للتواصل الشفاف كما يمكنها أن تكون لغة للإضمار والتمويه والإخفاء كما يمكن أن تكون أداة للسلطة وسلطة في نفس الوقت، وقد طرح مفهوم الأنا والغير في الخطاب الفلسفي كثيرا من الإشكاليات التي تنصب كلها في كيفية التعامل مع الغير وكيف يمكن للأنا النظر إلى الغير.

كما يذهب الفيلسوف الألماني هيجل على أن العلاقة بين الأنا والغير هي علاقة سلبية قائمة على الصراع الجدلي، كما توضح ذلك نظريته جدلية السيد والعبد، أما جان بول سارتر فيرى أن الغير ممر ووسيط ضروري للأنا إلا أن الغير جحيم لا يطاق لأنه يشيىء الذات أو الأنا، لهذا يدعو سارتر إلى التعامل مع الغير بحذر وترقب وعدوان، وأنه يستحيل التعايش بين الأنا والغير أو التواصل بينهما مادام الغير يستلب حرية الأنا ويجمد إرادته، لذلك قال أنا والآخرون إلى الجحيم.

وبيد أن ميرلوبونتي رفض نظرية سارتر التجزيئية العقلانية، واعتبر أن العلاقة بين الأنا والغير إيجابية قائمة على الاحترام والتكامل والتعاون والتواصل. وأساس هذا التواصل هو اللغة، أما شيلر فيرى أن العلاقة بين الأنا

والغير قائمة على التعاطف الوجداني والمشاركة العاطفية الكلية مع الغير، ولا تقوم على التنافر أو البغض والكراهية، ويرى جيل دولوز أن العلاقة التواصلية بين الأنا والغير في المجال المعرفي البنيوي قائمة على التكامل الإدراكي.

أما مفهوم التواصل من المنظور السيميائي فتندرج تحت إطار سيميولوجيا التواصل أبحاث كل من بريبطو Prieto وجورج مونان Mounin وبويسنس Buyssens ومارتينيه Martinet وغيرهم، وهؤلاء جميعا يتفقون على أن العلامة السوسيرية تتشكل من وحدة ثلاثية وهي:

الدال والمدلول والقصد، وهم يركزون كثيرا في أعمالهم على الوظيفة التواصلية، ولا تختص هذه الوظيفة التواصلية بالرسالة اللسانية المنطوقة فحسب، بل توجد في أنظمة غير لسانية أخرى، كالإعلانات والشعارات والخرائط واللافتات والمجلات والنصوص المكتوبة وكل البيانات التي أنتجت لهدف التواصل، وتشكل كل الأنماط المذكورة علامات، ومضامينها رسائل أو مرسلات MESSAGES.

وهكذا يقصي أنصار سيميولوجيا التواصل ذلك النوع من سيميولوجيا الدلالة التي تدرس البنيات التي تؤدي وظائف غير وظيفية التواصل المعتمد على القصدية كما لدى رولان بارت مثلاً، ونستشف من خلال أبحاث ورؤى مؤسسي هذا الاتجاه أنهم يميلون كل الميل تلافياً لتفكك موضوع السيميائيات إلى الفكرة السوسيرية بشأن الطبيعة الاجتماعية للعلامات، وحصروا السيميائيات بشكل واضح ودقيق في دراسة أنساق العلامات ذات الوظيفة التواصلية. وبناء على ذلك فإن أفضل تناول حسب بريبطو هو القول: إن ما يميز الوظيفة

التواصلية عـن الوظيفـة الدلاليـة حصراً هـو القصـدية التـي تـتجلى في الأولى لا الثانية، وإن السـيميولوجيا حسـب بويسـنس عليهـا أن تهـتم بالوقـائع القابلـة للإدراك، المرتبطة بحالات الوعي، والمصنوعة قصداً مـن أجـل التعريـف بحـالات الوعي هذه، ومن أجل أن يتعرف الشاهد على وجهة التواصـل في رأي بويسـنس هو ما يكون موضوع السيميولوجيا.

كما ساهم أنصار هذا الاتجـاه في بلـورة المشروع السوسـيري القـاضي بـأن اللغة هي نظام للتواصل كـما فعـل كـل مـن تروبوسـكوي ومارتينيـه وبرييطـو، حيث اهتموا اهتماما بالغا بدراسة أنظمة الاتصال غير اللغوية وطرائق توظيفها كالإعلان وأرقام الحافلات، وغيرها مـن الأنظمـة، بـل تطـور هـذا الاتجـاه أساسـاً بتطور علم الدلالة.

تعريف التواصل

المفهوم السيكولوجي (النفسي) للتواصل: عملية فردية ذاتيـة تحـدث بـين الفرد، ونفسه في نطاق أحاسيسه ومشاعره وخبراته، وفي حدود خصائصه وسماتة الشخصية.

أو هي عملية تبادل للأفكار والآراء والمعلومات والقناعـات والمشـاعر عـبر وسائط متنوعة لفظية وغير لفظية، كالكلام والكتابة والأصوات والصـور والألـوان والحركات والإيماءات أو بوساطة أي موز مفهومـة (ذات دلالات) لـدى الأطـراف المشاركة فيه .

أو هو التواصل هو التفاعل الايجابي الناتج عن استعمال الحواس من جهة المرسل والمستقبل، النابع من رغبته في الصلة، المنطلق من إرادة معرفة الحق.

أهداف التواصل

هنالك مجموعة من الأهداف تساعد على التواصل منها يلي:

1. التأثير في المواقف والاتجاهات والقيم .
2. التعبير عن الأفكار والمشاعر والآراء .
3. تعديل السلوك وتغيير القناعات .
4. اتخذا القرارات .
5. التعليم والتعلم والتدريب .
6. حل المشكلات .
7. التوجيه والإرشاد وإسداء النصح.
8. إعطاء المعلومات أو الحصول عليها .
9. البحث والاستقصاء .
10. التقويم والتشخيص والعلاج .
11. الفهم والإدراك .

الاستجابة الفعالة في الاتصال

يعد الاعتداد بالنفس شكل من أشكال التعبير عن الذات، ولكنها أداه جيده للتجاوب، لأن عدم الثقة بالنفس يؤثر سلباً على إستجابه الآخرين لك. إن تجاهلك لذاتك يظهرك كفاشل في التعبير مما يظهرك غير متأكد من معلوماتك، وبالتالي يؤثر على تجاوب المستمعين لك وإحترامهم لما تقول .

وهنا يجب الإجابة على أن يحدد لماذا توافق أو لا توافق : كن لبقاً ودقيقاً في وصفك لموضوع ما، ولكن احذر أن اللباقة لا تعطيك الحق في أن تكون أقل

اعتدادا بنفسك، إنها ببساطه تعني أن توضح تعليقك على ما يقال بصوره إيجابيه صادقه يتقبلها الجميع، وتبدى رأيك وما يبرره بثقة واقتناع مما يبعث الاحترام لما تقول من المستمعين .

ويجب مواجه الهجوم اللفظي، حيث قد تواجه بهجوم لفظي عند التعليق من البعض حتى لو كان الحديث في مجال العمل، إذا كانت الألفاظ في حدود المقبول والمسموح به، اتركها تمر دون تعليق، النكات أو الألفاظ الخارجة والجارحة التي تتعدى الحدود المقبولة، يجب تبدي ضيقك وتوضح ذلك لقائلها .

ويجب إعطاء تغذيه راجعه إيجابيه، حيث أحياناً يكون من الأسهل أن تقول ما لا تحب أن تقوله لمجرد الدعم أو المجاملة، كما سيؤيدك باقي المستمعين لدعم وتعزيز المتحدث، هذا لا يعنى أن تنافق أو تخالف مبادئك وتكذب لتشجع أحد، إنما التشجيع يأتي بإقتناعك بما يقال حتى يواصل المتحدث عرض الحقائق دون أن يرتبك أو يتوقف خشيه إبداء رأي يعارض أحد .

الوظائف الأساسية في التواصل

لقد قسم المختصون في علم الاتصال وظائف العملية التواصلية بين المرسل والمستقبل باختلاف أرائهم وتوجهاتهم الفكرية والسياسية والاجتماعية إلى ثلاث وظائف رئيسية كما يلي:

1ـ الوظائف الإعلامية:

إن هذه الوظيفة هي جوهر وظائف التواصل، لأنها تحمل رسائل واضحة من قبل المرسل إلى المستقبل وفق منظورات متفق

عليهــا تهــدف إلى إشراكــه في صــناعة الحــدث، ســواء كــان الحــدث سياسياً أم اجتماعياً أم غير ذلك.

2ـ الوظيفة التعبيرية:

أن الوظيفــة التعبيريــة تخــص النخبــة مــن المجتمــع، لأنهــا تقــدم خطابــاً تجريدياً بأدوات فكرية عالية قد تكون اللغة إحداها، ولكنها ليست هذه اللغـة المفهومة من قبل عامة الناس، وهذه الوظيفة نجدها عند المسرحيـين، الشـعراء، الرسامين، وغيرهم من الذين يصدق عليهم وصف الإبداع، فهـؤلاء يتخـذون مـن عملية التواصل وظيفة تعبيرية تعبر عن مكنوناتهم الداخلية.

3ـ الوظيفة الإقناعية:

تهدف هذه الوظيفـة إلى تقـديم خطـاب عقـلاني يحـاكي العقـل والمنطـق ويحاجج الجمهور بأدلـة وبـراهين واضـحة تهـدف إلى إقنـاع الجمهـور بفلسـفة معينة تحتويها الرسالة المرسلة من قبل المرسل إلى جمهور معين، وكثـيراً مـا نـرى ذلك في الحملات الدعائية قبيل الانتخابات.

كـما بعـد أن سـقطت النظريـات الأحاديـة التـي كانـت سـائدة في العـالم والمسيطرة على كل شيء فيه حتـى عـلى إنتـاج النظريـة الإعلاميـة وقيـادة فعـل التواصل الإنسان ي بعيداً عـن محتـواه الحقيقـي؛ لان الاتصـال في جـوهرة هـو عملية إنسـانية قبـل أن تكـون أي شيء آخـر هـل نـرى العـالم، وقـد انتقـل مـن واحدية القيادة والنظرية إلى توحد القيادة في ظل النظام العالمي الجديد.

المقومات المهمة في التواصل الفعال

يوجد عدة مقومات مهمة في التواصل الفعال تندرج فيما يلي:

1) التركيز بشكل كامل على النقاط المتشابه مع الآخرين سواء في الحركات أو في طريقة لجلوس.

2) حسن الاستماع وعدم المقاطعة غير المدروسة، واحترام الآخر واحترم رأيه وإن كان مخالفاً لرأينا، والقبول بمبدأ الحوار وتقبل النقد البناء.

3) المرونة والسلاسة في التعامل مع الآخرين ومفتاح ذلك أن نبدأ من موقع الآخر، أي أن نقف مكانه ونشعر بمشاعره ونرى ما يراه ونفكر بما يفكر به، والأكثر مرونة هو الأكثر تحكم في النتائج.

4) توفر البيئة المناسبة للزمان والمكان.

فهم طبيعة التواصل والفهم

قد يحصل خلط بين أنواع التواصل البيداغوجي، والاكتفاء بأدناها على أعلاها واحداً من أقوى عوائق التواصل، لذلك لا بد للمربي الناجح من استيعاب صنافات التواصل وتعرف الأنواع المكونة لكل صنافة من تلك الصنافات، حتى لا ينخدع بما يشبه التواصل فيعتبره تواصلاً، ويكتفي به، ونكتفي من ذلك بالصنافتين التاليين :

1) تصنيف أول يصنف التواصل حسب العلاقة التي يقيمها أو يقوم عليها بين الباث والمتقي، إلى ثلاثة أنواع :

1 ـ تواصل عمودي:

وهو نوع من التواصل لم يعد مستساغاً في غير خطب الجمعة ونشرات الأخبار، ولكنه مع ذلك لا يمكن الاستغناء عنه نهائيا في التربية الحديثة فهو مفتاح لابد منه للمرور إلى ما بعده، يحتاجه المربون في جميع الاختصاصات اللسانية والفكرية والاجتماعية والعلمية على السواء، لإعداد الوضعيات التطبيقية ولتوفير منطلقات الدخول في الدرس، ونحتاج إليه لفتح النوافذ اللازمة لفهم النص أو استقراء الوثائق والبدائل التشخيصية.

وعلى العموم فإن التواصل البيداغوجي الناجح هو الذي تتداخل فيه الأنواع الثلاثة بوعي ومهارة، فلا سبيل إلى الدخول في تواصل أفقي سليم، ولا إلى الدخول في تواصل مفتوح متنوع الاتجاهات دون المرور لمرحلة التواصل العمودي الذي لا يجوز أن يأخذ أكثر من لحظات موزعة بإحكام على أجزاء الحصة وخطوات الدرس توجه مسار الدرس، ولا تتحكم في بناء مضامينه.

2ـ تواصل أفقي:

وهو يعد قوام الطريقة الإستجوابية يتحقق بين المدرس من ناحية، وبين أفراد المتلقين من ناحية أخرى، بحيث يعمل الأستاذ على توزيع لحظات التواصل بينه وبين أكبر عدد ممكن من تلاميذه، ولكنه يبقى دائماً هو السائل ليضل التلميذ طوال الحصة هو المجيب، غير أنه يتحتم التنبيه إلى بعض المحاذير التي تكتنف هذا النوع من التواصل، فرغم قيمة الاستجواب بيداغوجيا فإنه قد يتحول إلى نوع من التواصل العمودي، والتلقين المقنّع، وذلك حين يكتفي المدرس لسؤاله بإجابة واحدة يتصرف فيها ليكتب على السبورة عدة جمل أو عدة أسطر.

نماذج من التواصل

هنالك الكثير مـن نظريـات التواصـل التـي حاولـت مقاربـة وفهـم نظـام التواصل؛ لذلك من الصعب استقراء كل النظريات التي تحـدثت عـن التواصـل، بل سنكتفي ببعض الـنماذج التواصـلية المعروفـة قصـد معرفـة التطـورات التـي لحقت هذه النظريات والعلاقات الموجودة بينها:

النموذج الأول: النموذج السلوكي:

لقد وضعه المحلل النفسي الأمـريكي لازويـل Lasswell D . Harold سـنة 1948 كما يتضمن ما يلي:

مـن؟ (المرسـل) يقـول مـاذا؟(الرسـالة) بأيـة وسـيلة؟ (وسـيط) لمـن؟ (المتلقي) ولأي تأثير(أثر) ويرتكز هذا النموذج على خمسة عناصر، وهي: المرسل ـ الرسالة ـ القناة ـ المتلقي ـ الأثر.

ويمكن إدراج هذا النموذج ضمن المنظـور السـلوكي الـذي انـتشر كثـيراً في الولايات المتحدة الأمريكية، ويقوم على ثنائية المثير والاستجابة، ويتمظهـر هـذا المنظور عندما يركز لازويل على الوظيفة التأثيرية، أي التـأثير عـلى المرسـل إليـه من أجل تغيير سلوكه إيجاباً وسلباً، ومن سلبيات هذا النظام أنه يجعـل المتقبـل سلبياً في اسـتهلاكه، ومنظـوره سـلطوي في اسـتعمال وسـائل التـأثير الإشـهاري في جذب المتلقي والتأثير عليه في صالح المرسل.

وللتمثيـل: فالمنظمـة هـو المرسـل، والموظـف هـو المتلقـي، والرسـالة مـا يقولـه المنظمـة مـن معرفـة وتجربـة، ثـم الوسـيط الـذي يتمثـل في القنـوات

اللغويــة وغــير اللغويــة، والأثــر هــو تلــك الأهــداف التــي تنــوي المنظمــة تحقيقها عبر تأثيره في الموظف.

النموذج الثاني: النموذج الرياضي:

لقــد وضــعه المهنــدس كلــود شــانون Claude Shannon ســنة 1949 والفيلســوف واريــن Waren Weaver ويركــز هــذه النمــوذج عــلى المكونــات التالية:

مرسل ـ ترميز ـ رسالة ـ فك الترميز ـ متلقي.

يعتمد هذا النظام التواصلي على عملية الترميـز أو التشـفير، فالمرسـل هـو الذي يمكن أن يتقمص دوره المنظمة، حيث يرسل رسالة معرفية وإدارية مسننة بلغة وقواعد ذات معايير قياسية أو سماعية يتفق عليهـا المرسـل والمرسـل إليـه الذي يتمثل في الموظف، فالمنظمة ترسل خطابه الإداري عبر قناة لغويـة أو شـبه لغوية أو غير لغوية نحو الموظف الذي يتلقى الرسالة ثـم يفـك شـفرتها لـيفهم رموزها عن طريق تأويلها واستضمار قواعدها.

ويهـدف هـذا النمـوذج إلى فهـم الإرسـال التلغـرافي وذلـك بفهـم عمليـة الإرسال من نقطة A إلى B بوضـوح دقيـق دون إحـداث أي انقطـاع أو خلـل في الإرسال بسبب التشويش، ويتلخص مبدأ هذا النظام بكل بساطة في:

أن يرسل مرسل شفرته المسننة إلى متلق يفك تلـك الشـفرة، ومـن ثغـرات هذا النظام الخطـي أنـه لا يطبـق في كـل وضـعيات التواصـل، خاصـة إذا تعـدد المستقلبون، وانعدم الفهم الاجتماعي والسيكولوجي أثناء التفاعل التواصلي بـين الذوات المفكرة، كما يبقى المتقبل سلبياً في تسلمه للرسائل المشفرة.

النموذج الثالث: النموذج الاجتماعي:

لقد وضعه ريلي وريلي Riley &Riley والذي يعتمد على فهم طريقة انتماء الأفراد إلى الجماعات، حيث أن المرسل هو المعتمد والمستقبل هم الذين يودعون في جماعات أولية اجتماعية، مثل العائلات والتجمعات والجماعات الصغيرة .

وهؤلاء الأفراد يتأثرون ويفكرون ويحكمون، ويرون الأشياء بمنظار الجماعات التي ينتمون إليها والتي بدورها تتطور في حضن السياق الاجتماعي الذي أفرزها، ويلاحظ أن هذا النموذج ينتمي إلى علم الاجتماع ولاسيما إلى علم النفس الاجتماعي، حيث يرصد مختلف العلاقات النفسية والاجتماعية بين المتواصلين داخل السياق الاجتماعي، وهذا ما يجعل هذا النظام يساهم في تأسيس علم تواصل الجماعةla communication de groupe ، ومن المفاهيم التواصلية المهمة داخل هذا النظام نجد مفهوم السياق الاجتماعي والانتماء إلى الجماعة.

النموذج الرابع: النموذج اللساني :

لقد وضعه رومان جاكبسون Roman Jackobson هذا النموذج سنة 1964، إذ اعتبر أن اللغة وظيفتها الأساسية هي التواصل، وارتأى أن للغة ستة عناصر وهي:

المرسل والرسالة والمرسل عليه والقناة والمرجع واللغة.

حيث أن لكل عنصر وظيفة خاصة: فالمرسل وظيفته انفعالية تعبيرية، والرسالة وظيفتها جمالية من خلال إسقاط محور الاستبدال على محور التركيب،

والمرسل إليه وظيفته تأثيرية وانتباهية، والقناة وظيفتها حفاظية، والمرجع وظيفته مرجعية أو موضوعية، واللغة أو السنن وظيفتها(ه) لغوية أو وصفية، وهناك من يضيف الوظيفة السابعة للخطاب اللساني وهي الوظيفة الأيقونية بعد ظهور كتابات جاك دريدا J . Derrida ولتوضيح مفاهيم جاكبسون أكثر نعود إلى المجال التربوي والديداكتيكي للتمثيل والشرح، كما أن من وظائف التواصل لدى رومان جاكبسون:

1ـ الوظيفة المرجعية:

يكمن دور المدرس هنا إلى الواقع أو المرجع لينقل للتلميذ أو الطالب معلومات وأخباراً تحيل على الواقع، أي تهيمن هنا المعارف الخارجية والمعارف التقريرية المرتبطة بمراجع وسجلات، كالمرجع التاريخي والمرجع الأدبي والمرجع اللساني والمرجع الجغرافي.

2ـ الوظيفة التعبيرية:

هنا تتدخل في هذه الوظيفة ذات المرسل، وذلك من خلال انفعالاته وتعابيره الذاتية ومواقفه وميولاته الشخصية والإيديولوجية.

3ـ الوظيفة التأثيرية:

تنصب هذا الوظيفة على المتلقي، ويهدف المرسل من ورائها إلى التأثير على مواقف أو سلوكات وأفكار المرسل إليه؛ لذلك يستعمل المدرس لغة الترغيب والترهيب والترشيد من أجل تغيير سلوك المتعلم.

4ـ الوظيفة الشعرية أو الجمالية:

إن الهدف من عملية التواصل هو البحث عما يجعل من الرسالة رسالة شعرية أو أجناسية جمالية، وذلك بالبحث عن الخصائص الشعرية والجمالية، مثل التركيز على جمالية القصيدة الشعرية ومكوناتها الإنشائية والشكلانية.

5ـ الوظيفة الحفاظية:

يكمن التركيز على القناة فذلك لوظيفة حفاظية وإفهامية، كأن يستعمل المدرس خطابا شبه لغوي أو لغوي أو حركي من أجل تمديد التواصل واستمراره بين المنظمة والموظف، وذلك باستعمال بعض المركبات التعبيرية التالية: أرجوكم أن تنتبهوا إلى الدرس(!)انظروا هل فهمتم؟)، (اسمع أنت!) الخ

الوظيفة الميتالغوية أو الوصفية: يركز المدرس عبر هذه الوظيفة على شرح المصطلحات والمفاهيم الصعبة والشفرة المستعملة، مثل شرح قواعد اللغة والكلمات الغامضة الموجودة في النص والمفاهيم النقدية الموظفة أثناء الشرح، وقد تأثر جاكبسون في هذه الخطاطة التواصلية بأعمال فرديناند دوسوسير Ferdinand. De Saussure والفيلسوف المنطقي اللغوي جون أوسطين John L. Austin .

النموذج الخامس: النموذج الإعلامي :

يعتبر هذه النموذج الإعلامي قائم على توظيف التقنيات الإعلامية الجديدة، كالحاسوب والإنترنت والذاكرة المنطقية المركزية في الحاسوب، ومن مرتكزات هذا النموذج:

- خطوة الإغلاق.
- خطوة إرسال الرسائل.
- خطوة الاتصال وخلق العلاقة الترابطية .
- العلوم المرتبطة بالتواصل.

ويرتبط التواصل بعدة علوم ومعارف، يمكن حصرها في المسالك المعرفية التالية:

- نظريات الإخبار والإعلام.
- العلاقات العامة.
- تواصل الأزمة في ميدان تسيير التواصل أثناء الأزمة.
- علم التدبير والتسيير.
- الشبكة الإعلامية وتقنيات التواصل.
- التربية العامة والخاصة.
- علم التسويق أو الماركتين.
- السيميولوجيا.

قيم التواصل الحسن و ضوابطه

هناك مجموعة من قيم التواصل الحسن يتضمن ما يلي:

1. قيم التواصل: يتضمن قيم تحكم نية المتواصل: لا بد لكل تواصل من إرضاء الله عز وجل، وتحقيق مصلحة ما ودفع مفسدة مصداقاً لقوله عليه الصلاة والسلام (إنما الأعمال بالنيات)، وقيم تحكم مقصد المتواصل: ضرورة تحديد الأهداف المراد تحقيقها من التواصل والتي يجب أن تكون أهدافاً ترضي الله عز وجل، وقيم تحكم فعل المتواصل: الصدق، الأمانة، الحياء، التواضع، واحترام الآخر، الخضوع، والاعتراف بالحق، والرفقة واللين في الحوار.
2. ضوابط التواصل: يتضمن ضوابط التبليغ والإرسال مثل حسن البيان، الرفق بالمتلقي، مخاطبته بالحسنى، اعتماد الكلمة الطيبة، لقوله صلعم (إن الله رفيق يحب الرفق ويعطى على الرفق ما لا يعطي على العنف وما لا يعطي على سواه)، وضوابط التلقي والاستقبال: حسن الإنصات، حسن الإقبال على المخاطب، عدم المقاطعة والتثبيت.

بناء التواصل والتفاهم الجماهيري

إن المعاركة والانتصار كثيراً ما يكون هدفاً بحد ذاته لدى البعض، فإذا كان هدفك التفاهم والتعاون المستمر مع الآخرين فعليك أن تمتلك المهارات والقدرات التي تمكنك من إقامة التواصل الجيد والتقيد بقواعد التفاهم المثمر وعدم إظهار التفوق والقوة على الطرف الآخر، عندما

يكـون الانطبـاع الأول سـيئاً يقـرر طبيعـة العلاقـة مـن خـلال القلـق الـذي يتحـول إلى موقـف دفـاعي، فيلتـزم الآخـر الحـذر والسـكوت أو يصـبح المـرء هجوميـاً ومتـوتراً أو يتصـنع إبـراز الثقـة الزائـدة، ومـن أهـم الأفكـار التـي تساعد في بناء التواصل والتفاهم الجماهيري ما يلي:

1. أزل الحواجز وأعط الآخر فرصة ليتعـرف عليـك، ولا تظهـر صـورة مصطنعة ولا تتأخر في طرح الأسئلة التي تتقرب بها إلى الآخرين.
2. إذا كنت تشـعر أن مصـلحتك ي تشـجيع محـدثك عـلى التعـاون المثمر تجنب وإياك أخطاء التفكير النمطـي، وكـن عـلى وعـي بمـا أتيت به إلى اللقاء، وحدد لنفسك المزايا التـي تتمتـع بهـا ونقـاط ضعفك في علاقاتك مع الآخرين.

ومما يساعد هنا إتاحـة الفرصـة للتواصـل الجيـد وتجنـب سـوء التفـاهم وتقديم معلومات مباشرة بما يسمح بالتحكم في موضوع النقاش وتوفير إمكانيـة توجيه الحديث إلى نقاط مختارة، وليس خطئاً أن ترفض أنـت أو الآخـر الإجابـة على الأسئلة المباشرة بدون أن يشكل ذلك عقبة في التواصل.

طرق الاستجابة البناءة

ونقصـد بهـا الـدور الـذي تـدفع المتحـاورين للوصـول إلى مزيـد مـن نقـاط التفـاهم واسـتمرار اللقـاء، وتتحقـق هـذه الاسـتجابة بالبعـد عـن الحـوار التقييمـي للآخـر أو النقـد الـذي يمكـن بسـهولة ن يحـرج محدثـه، ولا بـأس مـن الإشـارة بطريقـة وديـة إلى بعـض مـا يزعجنـا ولفـت نظـر الآخـرين إلى الآثـار السـلبية الناجمـة عـن تصرفـات أنانيـة أو اسـتفزازية، وهنـا تجـدر الإشـارة إلى

بعض مزايا الآخر وتقديره وحتى إظهار الإعجاب بما لديه لأن التعبير عن المشاعر الإيجابية يحقق تواصلاً متكاملاً.

وهنا نعطي الآخرين مثل هذه الاعتبارات التالية:

ـ إني أشعر بالامتنان لأنك لبيت دعوتي.

ـ إنه لمن دواعي سروري أنك تقدر جهودي في التحضير لهذا اللقاء.

ـ اعتذر إن أخطأت أو أسأت إليك بدون قصد .

ـ لا يسعني إلا الإشادة بالفائدة التي قدمتها.

ـ إني أقدر هدوؤك وسعة صدرك.

بهذه الطريقة نوقظ المشاعر الإيجابية الحقيقية أثناء التواصل مع الآخرين، وفي المقابل يجدر التجاوز أو البعد عن عبارات مثل :

- إنها امرأة غبية ومغرورة.
- إنك لا تفهم ولا ترتقي إلى مستوى هذه الأفكار، ولا يمكن الاعتماد عليك.
- اقتراحك تافه وسخيف وأنت متحيز ومغرض.
- إن عمرك لا يعطيك الخبرة والقدرة الكافية .

تعد أكبر مشاكل التواصل هو اعتقادنا امتلاك الحقيقة دون الآخرين أو أننا الأقدر والأعلم لفهم كل ما يدور من حولنا، واستشفاف المستقبل، كل ها لا ينسي التنبيه الواضح إلى بعض النقائص أو الأخطاء أو شرح الاختلاف في وجهات النظر والاحتجاج الهادئ والاعتراض البعيد عن الفظاظة ضروري،

ويساعد لوقف العدائية رغبة التسلط أو الخروج عن الموضوع لدى الطرف الآخر، ولا بأس من استخدام عبارات مثل :

ـ ربما أسأت فهمي.

ـ لعلك لم تعطني الوقت الكافي لتوضيح فكرتي .

ـ إنني لا أوافقك الرأي وأختلف معك تماماً في نقطة محددة .

ـ يبدو أنه لم يتوضح ما أريد شرحه.

كما يفضل عدم التعميم في التخطيء أو التصويب والبعد عن الأحكام الشاملة والتقييمية للأشخاص والأفكار، ونبذ الشك وسوء النية بشكل دائم والابتعاد عن الانتقاد الشخصي المباشر أو الإساءات السلوكية الجارحة؛ لأننا بهذه الطريقة نخسر الآخر ونحبطه على نحو غير مرض.

كما من المهم التأكيد على البعد عن الحديث والفوقي والوعظ وتعليم الآخرين ما ينبغي عليهم فهمه، لما لذلك الأسلوب من أثر تنفيري يفقد صاحبه المصداقية، ويسيء إلى أفكاره حتى لو كانت مفيدة أو صحيحة.

أسس التفاهم والتواصل

ـ الإصغاء الفعال.

ـ لا تعمم .

ـ قدم للآخر مبررات التواصل .

ـ لا تقدم نصائح جاهزة .

ـ عرف عن نفسك.

ـ لا تقيم .

ـ ميز بين المسائل الجوهرية الثانوية لا تعرقل محدثك .

ـ أيها المتحدث، وأيها المستمع.

ـ لا تفسر .

ـ تحدث إلى المستمع وليس عنه أعط المتحدث الوقت والانتباه.

ـ عبر عن حاجاتك ومشاعرك ومخاوفك تحقق هل فهمت القصد جيداً .

ـ اعرف شريكك في الصراع .

تعد القدرة على الاستماع الأداة الرئيسة للوصول إلى وتواصل بين الناس، وخاصة في مواقف الخلاف والصراع، وهي تلعب دوراً واضحاً في التخفيف من الميول العدوانية في لحظات التوتر والانفعال، كما إن الإصغاء الفعال يحمينا من الوقوع أسرى أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا المحمومة، ولتحقيق ذلك علينا تعلم ثلث مهارات :

أدوات الاستماع الفعال

1- التلخيص : ويتطلب مهارات :

ـ الانتباه .

ـ الفهم.

ـ التركيز على الموضوع.

2- التمثل : ويتطلب مهارات التلاؤم مع المحدِّث من خلال :

ـ التحكم بالوضعية الجسدية.

ـ قوة وإيقاع الحديث.

ـ التناسب مع مزاج المحدث.

3- توجيه الحديث : ويتضمن :

ـ ترتيب محتوى مبعثر الحديث.

ـ تشجيع المتحدث على الكلام.

ـ توجيه الأسئلة.

4- الملخص : وهو تكرار ما قاله محدثنا مستعملين في ذلك كلماتنا الخاصة، وهو مفتاح الإصغاء الفعال ويبدأ بعبارات مثل:

ـ مما تقول فهم أنك .

ـ إذا كنت أفهمك جيداً فإنك تعتقد أنك .

ـ قل لي هل فهمتك جيداً .

وبهذه الطريقة تركز انتباهك على ما يقول محدثك ويسهل عليك فهمه، ومن الأخطاء الشائعة في الحوار، المناورة ومحاولة إقناع الآخر بسرعة بصحة وجهة نظرنا، وهذا يجعلنا نركز انتباهنا على أنفسنا وأفكارنا الخاصة والتلخيص له دور كبير في توجيه انتباه المتحدث إلى النقاط التي تهم الطرفين، وإن الانتباه والتركيز وتلخيص النقاط والأفكار يمنع المحاور من الشرود، ويجعله يركز على الموضوع المتفق عليه للنقاش.

5- دور المشاعر : إن التواصل البصري والتركيز على لغة الجسد، بمعنى التركيز على حركات أيدينا وجسدنا يعطي الآخر الثقة والأمان، ويوحي له باهتمامنا بما يطرحه، ويساعد بشكل كبير على رفع قدرته في إيصال ما يريد من الأفكار ويقرب وجهات النظر مغيباً مفهوم العدائية في الحوار.

كما يفيد تمثل عالم المحدَّث في قيادة موضوع الحديث حول النقاط الهامة التي نرغب بها، وعندما يحس محدِّثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص يكون من الأسهل علينا التأثر والتأثير الإيجابي في مجريات ونتائج الحوار.

6- توجيه الحديث : إن إطالة الحديث والإجابات المعقدة والمتشعبة تصرف الآخر عن الانتباه وتشتت تركيزه ويضيع الوقت، وهنا لا بد من التدخل وإعادة التركيز باستخدام مهارة التلخيص وطرح الأسئلة الاستفهامية وطلب العودة إلى موضوع المحادثة الأصلي.

كما أن مساعدة المحدث يكون بالبدء بالكلام عن خبراتنا أو خبرات الآخرين المفيدة في مجال النقاش، وبإبداء الجزء لمخفي الإنسان ي في شخصيتنا، فيتشجع على أن يحدثك حديثاً أعمق وأصرح عن خبراته المشابهة، ويساعد في ذلك تحديد نقاط الحوار بوضوح ودقة والبعد عن العمومية والتوجيه، إن توجيه الأسئلة ضروري من أجل السير نحو نتائج مرضية في الحوار.

إن اعتمادنا الحوار والنقاش وسيلة للوصول إلى تحقيق الأهداف الوطنية وتقريب وجهات النظر وتخفيف التوترات وإنهاء الخلافات الحادة سيؤدي إلى تحقيق أصعب الغايات العملية والواقعية، وفي نفس الوقت يجنبنا سلبية الصراعات، ويساهم بشكل فعال في بلورة أفكار رئيسة ومفاهيم أساسية يعتمد عليها وينطلق منها التغيير المطلوب نحو الأمثل والأفضل.

وفي النهاية تبقى هذه الدراسة المعتمدة أساساً على كتاب (احترام الصراع) لغوت هامان، وجهة نظر ورأي قابل للإضافة أو الحذف أو الخطأ والصواب، وهذا الجزء الثاني والأخير أبدأهُ بالسؤال التالي :

كيف يمكن مواجهة مواقف الضغط والتحكم ؟

للإجابة على هذا السؤال يلزم تعرف (التوكيد الذاتي) وهو تصرف الفرد في العلاقات مع الآخرين، بحيث يعبر عن مشاعره ومواقفه ورغباته وحقوقه بشكل صريح ومباشر وحازم، دون أن يخل بحقوق أو مشاعر الآخرين.

في الواقع أننا نخضع ونستسلم عندما نسمح للآخرين أن يغتصبوا حقوقنا وحجر الأساس في ذلك هو شعورنا بصعوبة قول لا وقلقنا من التقييم السلبي لنا من قبل الآخرين، ويساعد على توكيد الذات قول حازم وواضح يصف ما نريد وما لا نريد فعله بشكل محدد وعلى تبرير مختصر حقيقي للرفض أو التجاوب.

أسباب الغضب أثناء الحوار وكيفية مواجهته

انه من الضروري معرفة أنه عندما يجد الغضب المكبوت والمتراكم مخرجاً، للتعبير يشكل على الأغلب انفجاراً غير ملائم لطبيعة الموقف الذي سمح بظهوره، مما يفاقم المشكلة ويضيق آفاق التعامل فالغاضب يستعمل عبارة العالم شرير، لا يمكن اليوم الثقة بأحد، الجميع سيعون لاستغلالي وإيذائي ولا أحد يصغي إلي، ولكن عندما يكون الإنسان منسجماً مع نفسه وعواطفه ويشعر بغضب طبيعي يستخدم العبارة التالية : ـ أشعر بالغضب والريبة تجاه العالم والآخرين، والفرق الكبير بين العبارتين هو الذي سيساهم في إبقاء التواصل ويترك الباب مفتوحاً من أجل المزيد من النقاش.

ـ قبل أن يتراكم فينا الغضب ويتصاعد، بحيث يعرقلنا عـن متابعـة عملنـا وحوارنا يفيدنا تعلم واستخدام العبارات التالية :

من فضلك لا تقاطعني ودعني يا سيدي أنهي ما أقوله، يضايقني كثيراً أنك تقاطعني اسمح لي أن أنهي ما أريد قوله، ملاحظتك في محلها إلا أننـي لم أكمـل حديثي بعد، جميل منك إيضاح فكرتي لكنـي أرجـو منـك الانتظـار حتـى أنهـي وجهة نظري.

وربما كان من المفيد التوقف لـبعض الوقـت في لحظـات الشـحن والتـوتر والانسحاب المؤقت ومن ثمة العودة بعد الاستراحة برغبـة معلـن عنهـا مـن كـل الأطراف في الاستمرار في الحوار.

ـ الاستعاضة عن التقييمات بالآراء:

المقصود هنا ألا نأخذ تقييمات الآخرين على أنها حقيقة كاملة وموضوعية تنطبق علينا، أو على أنها أحكام قاطعة ضدنا أو في حقنـا، لأننـا عنـدما نعتبرهـا، كذلك نعطي لتقييمات الناس قيمة أكبر مما ينبغي ونسمح لهم بالتأثير بشدة في مجرى حياتنا وفي النتيجـة فإننـا سـوف نوجـه حياتنـا طبقـاً لتوقعـات الآخـرين ومتطلباتهم، بدلاً من توجيهها في ضوء حاجاتنـا وقيمنـا الخاصـة، والحـل يكـون باعتبار التقييمات الموجهة من الآخرين آراء ووجهات نظر قد تمتلك الحقيقـة أو بعضاً منها أو تخالفها ويمكـن لنـا اسـتخدام عبـارات لهـا تـأثير إيجـابي تجـاه مـا يطرحه الآخرون كتقييمات لنا :

ـ لا أتفق معك في حكمك على، إن لي رأياً مخالفاً وربما لم تنظر إلى المسألة من كافة جوانبها، في الواقع إني أرى نفسي بشكل مختلف عن طرحك لكـن هـذا

لا يعني عدم توجيه الشكر للآخرين أو التعبير عن المشاعر الإيجابية وقبول المجاملة وتبادلها.

ـ يمكن التعامل مع النقد الموجه إلينا بشكل سلبي بمواجهة الاتهامات بصراحة ومباشرة والاستفسار عن المعلومات الضرورية وطرحها أيضاً، ولا بد أحياناً من الاعتراف بأننا لسنا في الحقيقة كاملين أو معصومين أو أننا نمتلك الصواب بعينه، وفي حال معرفتنا بارتكابنا خطئاً واضحاً لا بد من استباق النقد لأنفسنا وهذا في الواقع خير أسلوب لتفريغ التوتر وإبعاد العدوانية.

كيفية التفاوض والحوار من اجل الوصول إلى التعاون

يمكن أن نعرف المفاوضة على أنها أسلوب مميز في الحوار، يهدف إلى الوصول إلى اتفاق في موقف يرتبط فيه طرفان ببعض المصالح التي منها ما هو مشترك ومنها ما هو متعارض، وهذا خلاف لمفهوم العراك الذي يهدف إلى الانتصار على الخصم، وما ينطبق على المفاوضة ينطبق على الحوارات الثقافية والفكرية، ومن المفيد هنا عرض قواعد إذا ما اتبعت بشكل جيد فإنها عادة توصل إلى التعاون المثمر وتحقيق الفوائد المشتركة:

1-القيام بصياغة الأسئلة قبل أن تصاغ الإجابات، وهذا يحمينا من الوقوع في شرك أفكارنا المسبقة التي قد تمنعنا من فهم الآخر، أو التوصل معه إلى مصلحة أو هدف أو فكرة مشتركة.

2-البحث عن الحسنات والإيجابيات والتحدث عنها أثناء التحاور التفاوض، وليس التركيز فقط على السلبيات أو نقاط الضعف والفشل.

3-التمييز بين الأشخاص وبين المشكلات أو الأفكار.

4-تركيز الاهتمام على المصالح والأفكار الرئيسة وليس على المواقف.

أنماط العملاء وطرق التعامل معهم

إن الأفـراد يختلفـون حسـب اخـتلاف العوامـل النفسـية والاجتماعيـة والثقافية، وذلك بالطبع يؤثر على أنماطهم السلوكية وشخصية كل فرد على هذا، ونظراً لذلك فقد تم تصنيف (عشرة) من الأنماط الشخصية للعمـلاء، مـع اقـتراح الطريقة المناسبة للتعامل مع كل نمط من هذه الأنماط :

أولاً: العميل السلبي : من صفاته الشخصية :

- كثرة أسئلته.
- يعتقد أن الوقت الذي تقضيه معه يقلل من خطورة اتخاذه قـرار ما.
- أثناء حديثك معـه يفكـر في موضـوعات كثـيرة، وذلـك يقلـل مـن تركيزه واستيعابه.
- بطيء باتخاذ القرار وبطيء بإجابة الأسئلة .
- يصغي بانتباه ويقظة.
- يتكلون بطبيعتهم، يتصفون بالخجل والمزاجية.

أما كيفية التعامل معه فتكون من خلال:

- ركز على إقناعه بأهمية وقته وجهده .
- ادعم حديثك معه بالأدلة التي تقنعه .
- سايره في الوصول إلى ما يحقق رغباته.
- لا تجبره إلى التصرف في الاتجاه الذي لا يرغبه.

- الصبر ومحاولة معرفة لماذا لا يتخذ قرار.

ثانياً: العميل المتشكك :

من صفاته :

- يتجه إلى الشك وعدم الثقة .
- جلف ويصعب التعامل معه، لكن إذا عاملته جيداً تكسبه .
- يطلب براهين لكلامك .
- لا يعرف ما يريد.
- لهجته تنطوي على السخرية.

ومن طرق التعامل معه :

- حاول أن تعرف على ماذا يبني شكه.
- عدم المجادله.
- محاولة كسب الثقة.

ثالثاً: العميل الثرثار:

من صفاته الشخصية:

- هو صديق مجامل، ويتصف بالفكاهة.
- كثير الكلام .
- يحاول أن يكسب الحوار .
- يخلط الموضوعات بعضها ببعض.

ومن طرق التعامل معه :

- عبر عن امتنانك لمقترحاته .

- امسك بزمام المبادرة بالحديث معه.
- أعطه فرصه للتحدث قدر الإمكان.
- إبقاء الحديث معه ضمن سياق الموضوع.
- عامله بحذر.
- وافق على ما يبديه من آراء ومقترحات.

رابعاً: العميل المغرور (المندفع):

من صفاته الشخصية :

- نافذ الصبر .
- يقاطعك في حديثك ويعيق عملك لأنه يظن انه يعرف كل شيء.
- يجب أن ينتظره الآخرين .
- لديه نزعات التميز والسيطرة والثقة الزائدة .

ومن طرق التعامل معه :

- جامله في أرائه .
- اشعر بأنه ذو أهمية .
- انهي معاملته بسرعة.
- استخدام معه عبارة نعم ولكن.

خامساً: العميل المتردد :

من صفاته الشخصية :

- متردد في حديثه .
- لا يتخذ قراره بنفسه.

- إجابته بنعم أو لا تكاد تكون مستحيلة .
- لا يستقر على رأي.

ومن طريقة التعامل معه :

- إذا لم تصل معه إلى معه إلى حل أو نتيجة إشعاره بان لقاءك معه أسعدك وقدم له الشكر .
- ناقشه بطريقة تشعره بها بافتقار رأيه إلى النطق.
- لمح له بأنه فرص الاختيار أمامه محدودة .

سادساً: العميل الغضبان :

من صفاته الشخصية :

- آراءه متشددة ويصعب إرضاءه .
- يستمتع بالإساءة للآخرين وإلحاق الضرر بهم .
- سريع الغضب والاستفزاز .
- ميال لتهجم .

ومن طرق التعامل معه :

- حاول استيعاب ثورة الغضب لديه .
- لا تكن غير ما تريد لنفسك من الأدبي والحكي بالصبر .
- تمالك نفسك وضبط مزاجك .
- لا تجادله وضمن حديثك بالبراهين .

سابعاً: العميل المشاهد (المتسوق) : just looking Customer

من صفاته الشخصية:

- يجب الاهتمام به بحذر ولا يجب أن يتراقب .
- يميل إلى التمعن بالأشياء.
- يستمتع بالتسوق .
- لا يوجد شيء محدد في ذهنه يريده .

ومن طرق التعامل معه :

- لا تجعله محل تركيز لاهتمامك ولا تشعره بذلك.
- كن فعالاً حذراً لإثارة اهتمامه فيما يريد .
- قابله بعبارات الترحاب.
- برهن له بان لديه السلعة (الخدمة) الأفضل .

ثامناً: العميل التروي:

من صفاته الشخصية:

- لا تشرح له كثير عن السلعة لأنه سيختار ما يريد.
- عاطفي بسلوكه الشرائي (الاستهلاكي).
- كلفت نظرة المظاهر وليس المضامين .
- يفتخر بقدرته على اتخاذ قرارات سريعة .

ومن طرق التعامل معه:

- قدم له نصائح تقريبية من الخيار الصحيح.
- حاول مساعدته لتجنبه الخطأ.

تاسعاً : العميل العنيد :

من صفاته الشخصية:

- يقاوم التغيير ويرفض تجريب الجديد .
- يتخذ قراراته منفرداً ويتمسك برأيه.
- ايجابي النزعة ونشيط ويتمتع باستقلالية عالية.

ومن طرق التعامل معه:

- اظهر له احترامك لذكائه .
- اطلب منه تقديم أية مقترحات.
- أشعره باهتمامك به.

عاشراً: العميل المفكر الصامت :

من صفاته الشخصية :

- هادئ قليل الكلام.
- يستمتع أكثر مما يتكلم.
- هناك صعوبة في معرفة أفكاره.
- يحاول عمل مقارنات للوصول للقرار الصحيح.

ومن طريقة التعامل معه:

- استخدام الحقائق والمنطق التحليلي.
- كن جاداً في حوارك معه .
- أعطه معلومات صحيحة.
- عامله بوقار واحترام .

خطوات العملية البيعية

أولاً: البحث عن العملاء المتوقعين والحصول عليهم :

إن معظم وقت رجل البيع يصرف في البحث عن عملاء جدد، ذلك لأن كثيراً من الزبائن الحاليين قد يتحولون إلى المنافسين، أو قد لا يعودوا من الزبائن لمنتجات (سلع أو خدمات) المؤسسة، خاصة إذا كانت الخدمة أو السلعة تباع مرة واحدة أو تكرار شراءها يكون على فترات بعيدة، كما أن الحصول على الزبائن المتوقعين يتم من خلال عدة مصادر :

1ـ الرسائل الموجه في الإستفسار :

إن معظم المؤسسات الصناعية خاصة في سوق السلع الصناعية تصل إليها رسائل استفسار من قبل عملاء متوقعين، ويطلبون فيها معلومات وبيانات عن السلع أو الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات، حيث إن بعض هذه الرسائل يصل من مؤسسات ترغب في الحصول على مستلزمات الإنتاج بأسعار أقل، والبعض الآخر قد يصل من مشترين ملتزمين بالشراء لعدة جهات (مثل تجار الجملة) ورسائل الإستفسار هذه عادة تكون نتيجة الإعلانات في الصحف أو المجلات المتخصصة أو البريد، أو المعارض التي تقام للتعريف بمنتجات الصناعات المحلية أو الأجنبية .

ومع أن رسائل الاستفسار تعتبر مصدر هام من مصادر الحصول على العميل المتوقع، إلا أن العديد من المؤسسات التي ترد إليها هذه الرسائل لا يتوفر نظام متابعة يعتمد عليه في تبويب وتصنيف هذه الرسائل بالأسلوب الذي يخدم رجال البيع، وهم يسعون للحصول على عملاء جدد ومتوقعين .

2ـ الزبائن أنفسهم :

في الحالات التي يتم فيها مقابلة عميل معين، فإن رجل البيع يطلب من هذا العميل أسماء عملاء آخرين (ثلاثة أو أربعة أسماء) يمكن أن يكونوا من المهتمين في شراء هذه السلعة أو الخدمة، خاصة في سوق السلع الاستهلاكية يكون العميل راغباً في التوصية لأصدقائه بشراء هذه السلعة أو الخدمة للحصول على وضع اجتماعي معين، من جراء قرار الشراء حتى ولو لم يكن الزبون على استعداد للشراء؛ فإنه قد يطلب منه التوصية بأسماء زبائن آخرين يكونون على استعداد لشراء هذه السلعة أو الخدمة .

3 ـ رموز المجتمع :

حيث إن كثيراً من المنتجات التي تباع للزبائن يتأثر قرار شراؤها بالتفاعلات الإجتماعية ضمن مجتمع معين، فهناك مثلاً أشخاص معينين في أي مجتمع يعتبرون رموزا وقدوة لباقي أفراد المجتمع، فمن المناسب هنا لرجل البيع أن يبيع هؤلاء النخبة أولاً، فعندما يقوم هؤلاء النخبة بالشراء، فإن الآخرين الذين يحترمونهم سوف يقومون بالشراء تقليدا لهم .

مثال ذلك: أن تبيع بركة سباحة منزلية لشخص معروف ومن مستوى اجتماعي معين في حي معين، هذا يعني أن الآخرين كالجيران له سوف يقلدونه في هذا العمل، وكذلك أيضاً كليات المجتمع قد تقرر استخدام مرجع معين لمادة تعليمية معينة تستخدمه الجامعة لتدريس طلابها، ان الجامعة هنا (رمز) لكليات المجتمع.

4 ـ الاتصال الهاتفي :

عندما تفشـل أي طريقـة مـن الطـرق السـابقة في الحصـول عـلى الزبـائن المتوقعين، فإن رجل البيع مدعو لإستعمال الإتصال الهاتفي مع الزبائن المتوقعين، قبل بدء التحضير لمقابلة مبدئية معهـم، فيبقـى رجـل البيـع يتصـل بالزبـائن أو يطرق الأبواب حتى يحصل عـلى العميـل المنتظـر الـذي يمكـن أن يكـون زبـون مشتري .

وأخيراً قد يحصل رجل البيع على قائمة بأسماء العملاء المنتظرين من تلـك المصادر أو من أحدها، وبعد ذلك تبدأ عملية فرز لهؤلاء العملاء، وذلك للوصول للعميل الأفضل أي الذي تتوفر فيه الصفات الأساسـية لأن يكـون مشـتري لهـذه السلعة أو الخدمة .

وحتى يستطيع رجل البيع اتخاذ القـرار المناسـب حـول مـن هـو العميـل الأفضل، فإنه بحاجة إلى معلومات وافية ودقيقة عن حاجات العملاء ورغبـاتهم، مثل مدى السلطات أو الصلاحيات التي يتمتع بهـا العميـل لإتخـاذ قـرار الشراء، وفي حالة البيع للمؤسسات الصناعية فرجل البيع بحاجـة لمعلومـات عـن القـوة الشرائية لهذا العميـل، هـذه المعلومـات يسـتطيع رجـل البيـع جمعهـا بوسـائل متعددة منها : الحالات الشرائية السابقة، الدراسات المسحية، ...الخ.

ثانياً : المقابلة :

حيــث عنــدما نبــدء المقابلــة بــين البــائع والعميــل تختلــف بحســب الظـرف، فقـد تبـدأ بالتحيـة والترحيـب أو بعـرض الخدمـة، أو بالصـمت في الحالـة التـي يجـد فيهـا البـائع العميـل منهمكـاً في اسـتعراض نـوع معـين مـن السـلع، وفي كـل الحـالات تـلازم البـائع ابتسـامة طبيعيـة لا تكلـف فيهـا ولا

زيـف، فهـذا تعبـير لطيـف يـدخل السرور والابتهـاج في نفـس العميـل ويفيـد ترحيب المتجر بزائره واستعداده الصادق لخدمته.

كـما أن توجيـه البـائعين إلى تحيـة العمـلاء والترحيـب بهـم اتجـاه يجـب تشجيعه؛ لإنه يقرب بين العميل والمتجر ويـدخل إلى نفـس العميـل الثقـة فـيما يعرض عليه من سلع وخدمات، ونشير إلى إن البائع في متجر التجزئة يحرص على الظهور بمظهر الاستعداد لخدمة العملاء في أية لحظـة، ولـذلك نـراه واقفـا عـلى الدوام في أثناء العمل، غير متكـئ عـلى منضـدة أو منهمـك في قـراءة جريـدة أو مجلة أو كتاب أو مشغول بالثرثرة مـع زمـلاءه البـائعين أو شـارد الـذهن كـأن لا عمل له إلا في حضور العميل .

ثالثاً: التعرف على رغبة العميل :

بعد تحية العميـل يهـتم البـائع بمعرفـة رغبـة العميـل، وهـذا أمـر يسـير بالنسبة إلى السلع الميسرة، أما بالنسبة إلى سـلع التسـوق فـان الملاحظـة الذكيـة وتوجيه بعض الأسئلة المنتقـاة تفيـد كثـيرا في معرفـة حاجـة العميـل . ولعـل في مظهر العميل أيضاً، وفي حديثه وسلوكه ورد الفعل عنده على أول صنف يعرض عليه ما يساعد البائع على تفهم حقيقة ما يرغب في شرائه

كما يتطلب نجـاح البـائع في هـذه المرحلـة أيضـا معرفتـه التامـة بأمـاكن لأصناف المختلفة؛ لان ذلك يساعد على خدمة العميل بسرعة ودون ضياع وقـت في البحث ،كما يكرس الثقة لدى العميل في هذا البائع وفي المتجر العامة.

رابعاً: طرق عرض السلع:

من أسلوب البيع الصحيحة، إلا يكدس البائع أمام العميل العديد من الأصناف والأنواع على نحو يسبب حيره، وربما يشعره بان البائع الحاد الذكاء والمتقن لفن البيع يستطيع حصر حاجة العميل في عدد قليل جدا من الأصناف المحتملة، ثم انه بعد ذلك يعرضها عليها بهدوء وروية ودونما العجلة أو الضغط، مثيراً من المغريات الرئيسية في السلعة ما يناسب العميل ورغباته، ثم يركز شرحه وبيانه حول هذه المغريات، وشجع البائع العميل على فحص السلعة جيدا للتأكد من ملاءمتها لحاجته ويدعوه لقياسها أو تجربتها أن كان ذلك ممكنا.

مهارات الاستماع للآخرين

يجب الاستماع إلى القادة بشكل جيد، حيث إن بعض المدراء والقادة يستصعبون الاستماع إلى أصدقائهم العاملين معهم تصوراً منهم أن ذلك مضيعة للوقت، أو انشغالاً بأمور جزئية لا تعد مهمة، والحال أن هذا من الأخطاء الكبيرة عل المدى البعيد، صحيح أن بعض ما يقال ويثار في الكلام يعد من الهامشيات ويأخذ من وقت المدير وأعصابه الشيء الكثير إلا أن الكثير منه أيضاً قد يكون مهماً، ويساهم مساهمة فعالة في تحسين وضع العمل، وربما يقدح في ذهن القائد أموراً تعينه على اكتشاف الكثير من الخفايا والمهام أو توصله إلى الأفكار الإستراتيجية على مستوى الفكر أو التطبيق.

وان تضع المدير في الأجواء الخاصة للعمل والعاملين أيضاً التي في الغالب هو بعيد عنها، وكلنا يعرف كم للإحاطة بالأجواء الخاصة دور في الإدارة

الكفوءة، هذا فضلاً عن الفوائد الروحية والفكرية التي يكتسبها الأفراد جرّاء المجالسة مع الكبار والمحاورة مباشرة معهم، وهناك ملاحظة مهمة ينبغي أن لا يغفل عنها المدراء في ذلك، وهي:

1- لا يخلو من ظلامة أو إحساس بالحرمان أو نقص يود إيصاله إلى الدائرة الأعلى لصاحب الكلام في الغالب، ولتنتصف إلى حقه أو يحمل اقتراحات أو تصورات يراها تساهم بشكل كبير في تحسين الأداء أو تطوير العمل أو تنظيم الوضع الإداري بشكل جيد.

2- أن الإنسان إذا أحسّ بحاجته إلى الكلام سيكون مشدوداً إلى البوح به وربما تنشحن نفسه بذلك، وتكبر الشحنات وتتفاعل معه كلما تأخر إفراغها وإثارتها، وعليه فلا بد لهذه الشحنات من تفريغ، فإذا وجد الإنسان أمامه من يستمع إليه من الأفراد الذين يهمه سماعهم أو يريد إيصال كلامه إليهم يكون قد شعر بأنه أدى ما عليه، وحقق بعض غرضه وأما إذا وجد أمامه الباب موصداً فإن ذلك سينعكس عليه سلباً وربما يصدمه نفسياً ويعود إلى ما لا يحمد عقباه من ردود الفعل.

ولأن الكلام شحنة كبيرة في النفس وطاقة جبارة، لابد أن نوجد لها منافذ للتنفيس أو التنظيم لكي نستثمر إيجابياته ونحد من سلبياته، وينبغي أن لا ننسى أبداً أن السيل الجارف يتكون من القطرات والقشة ربما تقصم ظهر البعير.

3- الكثير من المشاكل العويصة والأزمات الخطيرة كانت في بادئ أمرها صغيرة، ولما لم نلتفت إلى احتوائها وتحديدها تكبر ثم تنفجر وتعود على الجميع بالضرر.

4- إذا لم نستمع إلى الآخرين بشكل جيد وفعال أن ذلك قد يزرع للمسؤولين صورة في أذهان أصدقائهم تصورهم بأنهم لا أباليون، أو أنهم يترفعون عن مجالسة أصدقائهم والمتعاونين معهم، وما يترتب على هذا الانطباع السيئ من النتائج الخطيرة والأضرار البالغة على العمل والعاملين أوضح من أن تخفى تخفيف التوتر:

- هل جربت الدخول في محاورة مع شخص كثير الكلام؟!.
- ما هو شعورك وهو يتحدث إليك مسهباً؟!.
- هل جربت محاورة أناس يستمعون أكثر مما يتكلمون ما هو شعورك معهم؟.

لاشك أنك تشعر أحياناً بأن الثاني قوي الشخصية والتأثير واسع المدى وواثق الخطى بينما الأول يشعرك بالمزيد من الملل والسأم وبالتالي لا يستطيع أن يحقق أهدافه المرجوّة؛ لأن الكلام وسيلة للتعبير والتفاهم وخير الكلام ما قلّ ودل كما يقول مولانا أمير المؤمنين (عليه السلام).

فإذا زاد الكلام عن حدّه ابتلي بالتكرار وتوضيح الواضحات التي هي من مستهجنات البلاغة، وبالعكس من ذلك الاستماع فقد أورثت التجارب العديدة، فضلاً عما ورد في الأخبار الشريفة وما أثبته علماء النفس الاجتماعي، وان المزيد من القناعة في أن الاستماع الجيد من أهم الأدوات الرئيسية للوصول إلى قلوب الآخرين والتفاهم المثمر معهم.

وخاصة في مواقع الخلاف والتوتر، وفي الواقع لوحظ أنها تؤدي دوراً كبيراً في التخفيف من التشنجات وتهدئ من الميول العدوانية واستعمال العنف

في لحظات الانفعال، فعندما نستمع بانتباه وهـدوء إلى محـدثينا محـاولين فهـم مما يقولونه فإن من الصعب أن نقع أسرى الإثارات والاستفزازات التي يمكـن أن نتعرض لها.

كما أنه من الصعب في الغالب أن نواجههم بالعنف أو نمارس معهم شكلاً من أشكال السيطرة أو نتعصب لآرائنا فقط ونتصرف وكأننا وحدنا على حـق، أو نقوم بتغيير الموضوع أو استعمال المغالطة في طريق الحوار.

إذاً الإصغاء الفعّال والمدروس يشكل صـمام أمـان يحمينـا مـن الوقـوع في أسارة أفكارنا المسبقة أو انفعالاتنا الحارة، فكيف إذا مارس طرفنا الآخر الأساليب نفسها وقابلنا بالهدوء والثقة واستمع إلينا جيداً أيضاً؟.

في الأجواء العادية المريحة، كمحادثـة صـديق حمـيم أو قريـب في شـؤون الحياة، نستمع إلى محدثينا بشكل جيد وهادئ، ونحس وكأننا نحتـاج إلى المزيـد من الاستماع إلى كلامهم.

وباختصار نسمح لهم أن يقولوا ما عندهم ونحاول نحن أيضاً أن نتعاطف مع ما يقولون ونشعرهم بالاهتمام والتفاعل بل ونساعدهم على طرح مشاكلهم بوضوح وأمان، لأننا نستمتع بكلامهم، أو نحب أن نكسب ودّهم ونحـافظ عـلى علاقاتنا معهم بشكل جيد ووطيد، وأما عندما تكون الأجـواء متـوترة ومشـحونة بالانفعالات، وهو الذي يحصل في مواقف الخلاف غالبـاً فـإن العديـد منـا يـنسى إمكاناته الكبيرة في احتواء الأزمة فيتورط فيها بـل وربمـا يزيـدها اشـتعالاً، إذا لم يبد من نفسه اهتماماً للإصغاء وفهم ما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد؟.

والسؤال الذي يطرح هنا هو:

- كيف ينبغي أن نصغي لنحتفظ بثقتنا في احتواء الأزمـة رغـم التـوتر المتصاعد؟
- ماذا يمكننا أن نفعل لنشجع الطرف الآخر – المنفعل – على التعـاون بدلاً من الصراع أو امتصاص مضاعفات الانفعال على الأقل؟
- ما هي الأساليب التي توفر إصغاءً فعالاً في إجراء الحوار؟.

لاشك أن هناك العديد من المهارات العملية التي لا يكفي معرفتها والعلم بها في فرض السلام على التوتر ما لم نمارسها ممارسة ميدانيـة متواصـلة، وفي هـذا المختصر نذكّر ببعض الأدوات الأساسية للاستماع الفعّال:

أولاًـ تلخّيص الحوار:

يعتبر التلخيص مفتاحاً مهماً من مفاتيح الإصغاء الفعّال، وإذا جربت مـرة وأنت تحاور تلخيص ما يدور بينك وبين محادثك، وسجلت النقـاط البـارزة مـن حديثه ستتوصل إلى الفوائد الكبيرة التي تحصل عيها جرّاء ذلك سواء على صعيد كسب الود والمحبة أو على صعيد التفاهم والاتفاق، ولو لخصـنا الفوائـد الجمّـة التي نكسبها من التلخيص بشـكل نقـاط، سـنجد كـم للتلخـيص مـن أهميـة في تفعيل الحوار واستثماره:

1. إنه يجنبنا الوقـوع في فـخ الفـرض والسـيطرة عـلى الآخـرين أو الظهـور بمظهر من يحاول ذلك عـلى الأقـل، لأن التلخـيص يمنـع في العديـد مـن الحالات من المقاطعات أو الهبوب في وجه المتحـدث بـين آونـة وأخـرى لرد كلام له أو توجيه كلام إليه.

2. نوضح له في الوقت نفسه أننا نتابع معه مجريات الحديث وتسلسل موضوعه فيشعر بالمزيد من الثقة والتركيز أيضاً لإشباع الموضوع بما يثري البحث ويمنعه من الهامشيات، وهذا أمر يعود علينا أولاً أيضاً لأنه يسهل علينا فهم ما يدور في خلد طرفنا الآخر وتفهم مصالحه وأغراضه، وهو بدوره يوفر لنا قدرة أكبر على إدارة الحوار بما يلبّي طموحاتنا ويعود على الجميع بالنفع.
3. إنه يجنّبنا الوقوع في شراك الفهم الخاطئ لما يقوله الطرف الآخر، وبالتالي تبني بعض الآراء والمواقف التي ربما تسيء إلينا أو إليه من حيث لا نحتسب.
4. نعطيه المزيد من انتباهنا وتركيزنا على مؤدى كلامه والوصول إلى عمق مضامينه ومراميه، لأن الكتابة والاستماع معاً يشتركان لشد الذهن إلى محور الكلام والحؤول دون شروده إلى ما يصرفه عن صلب الموضوع.

ولو لاحظنا أجواء الندوات التي يعقدها أناس يلخصون ثم يتكلمون وأخرى خالية من التلخيص ستجد كم للتلخيص من أهمية في إضفاء الهدوء والموضوعية على أجواء الحوار، لأن من لا يلخص يقع أحياناً في فخ الاهتمام بما يقوله هو ويشدّ مشاعره وذهنه لما يريد أن يعبر عنه هو أو يلبي له مصالحه وينسى أو يغفل عما يريد أن يتحدث به طرفه الآخر لذا قد يبتلى بتضييع الحوار بالمقاطعات المستمرة أو تغيير مجرى الحديث، فعلى سبيل المثال:

أ) إنه لمن دواعي سروري أن أجد فرصة أحدثك فيها عن الأعمال التي أنجزتها خلال هذه الفترة.

ب) (مقاطعاً) وأخيراً عرفت خطأك وتوجهت إلى وظيفتك، (تغيير الموضوع وهو يشير إلى عدم الانتباه الجيد إلى ما يقوله الطرف).

ب) اسمح لي أن أكمل كلامي ثم تفضل بالإجابة، إن أعمالي كانت صعبة وتعرضت فيها إلى الكثير من العناء.

ج) (مقاطعاً) طبعاً لأنك متفرد وتعمل لوحدك (حكم سريع، ونصيحة، وإثبات تفوق).

وأنت تجد أنه لو تواصل الحديث بهذه الشاكلة سيبتعد شيئاً فشيئاً عن أجواء الحوار الموضوعي الهادف، وينتهي في آخر المطاف إلى العراك أو الانفصال على أحسن الفروض فإن الحوار الهادئ بحاجة إلى أجواء ودية صافية يسودها الاحترام والسكينة، فإذا أحياناً يقوم من نرغب في أن يستمع إلينا، ويتفهم مشاعرنا واهتمامنا بسد الطريق أمامنا ويقطع علينا باب التفاهم فإن ذلك سيقطع الأمل أيضاً بالتواصل معه والوصول إلى حل.

وأكثر من هذا في المواقف التي نريد أن نبادل أطرافنا الحديث العادي اليومي إذا واجهنا أطرافاً لا يحبون الاستماع ولا يبدون لنا أي اهتمام فإننا سنشعر بالألم وإذا لم نتحل بالصبر وسعة الصدر ربما ننفعل عاطفياً ونقلب جو الصداقة معهم إلى جو عراك وتخاصم فتصوروا إلى أي مدى يمكن أن يؤدي التسرّع في الكلام وعدم الإصغاء إلى إثارة الغضب والاستفزاز بل وربما ينتهي إلى العراك وفقدان الأصدقاء فضلاً عن معاداة الخصوم.

إذن إن الاهتمام بتلخيص حديث الآخرين بأمانة وهدوء يعطينا فرصاً كبيرة لفهم كلامهم ولتحكيم التفاهم بدل العراك، كما يعطينا قدرة جيدة على تجنب محاولات الضغط والسيطرة ليحل محلها التحابب والتقارب المتبادل.

عناصر التفاهم

من عناصر الأساسية للتفاهم ما يلي:

ـ التركيز والانتباه على كلام الطرف الآخر.

ـ التأكد من فهم مغزى حديثه.

ـ متابعة النقاط الهامة منه للرد أو التأييد.

ـ إشعاره بالصدق والثقة والظهور بأننا نريد فهمه، وعدم السيطرة عليه.

فإنه ليس من السهل تركيز الانتباه على كلام الخصم في مواقف الخلاف المتوتر، لأن تشنج الأوضاع وتوتر الأعصاب قد يغرينا بمحاولة المناورة وإفحام الطرف الآخر (لإثبات الأنا أو غير ذلك) وقليل منا من يفكر بإقناع الآخرين بصحة وجهة نظره من الزاوية المنطقية، وواضح أن محاولات الإفحام والفرض تقودنا إلى التركيز على أنفسنا وأفكارنا وما يهمنا، وتساهم العصبية والانفعال مساهمة كبيرة لسد العين والتفكير عن تفهم الطرف الآخر وما يحسّه ويفكر به.

لذلك فإن محاولة التلخيص تفيد في السيطرة على أنفسنا وتنظيم أفكارنا في نفس الوقت الذي تشير إلى حسن نوايانا وصدقنا في الحوار، مما يشيد تواصلاً أفضل ويقيم جواً صافياً من الأمن والثقة ويبني جسوراً متينة للتفاهم والارتباط بين الطرفين؛ لأن التلخيص يعطي للمتحدث شعوراً بتتبعنا لتفاصيل حديثه بدقة واهتمام دون أن نحسسه بضغط أو ثقل آراءنا الخاصة ودون أن نوجه إليه سلسلة

الأسئلة والمقاطعات الشبيهة بالأحكام القاسية، وبالتالي فإن التلخيص يتضمن الإعلان للطرف الآخر عن استعدادنا لتفهمه وجاهزيتنا للتعاون معه، وهذا الأشعار كفيل بشدّه إلينا ودعوة صادقة للتقارب والتفاهم ثم التنسيق.

ومن الفوائد أخرى لكي ننجح في تأثيرنا أو استثمار الحديث مع الآخرين فإننا نحتاج إلى إشارات تدل على حبنا للتواصل ومتابعة الحوار معهم، كثيراً ما يحدث حتى في أحاديثنا اليومية مع الأصدقاء، أن نحس بأننا أخطأنا في فهم محدثنا بل وأحياناً نحس بأننا قد أسأنا فهم مقصده ونواياه وبالتالي أسأنا تقديره واحترامه.

ويزداد هذا الشعور في مواقف الصراع والتخاصم، وذلك بسبب عدم الاستماع أولاً لما يقوله الطرف الآخر وماذا يريد، والكثير من الناس يبتلى بسوء الظن والتشكيك في نوايا الطرف الآخر عندما لا يقيم تواصلاً معه وبالتالي فإن للشيطان دوراً كبيراً في إثارة النزاعات والفتن بين الأخوة والأصدقاء وفي الغالب يستغل القطيعة ليثير في النفوس الأضغان والتهم، فإذا أقمنا تواصلاً معهم واستمعنا إليهم من قريب نكون قد أغلقنا عليه أبواب ذلك.

إن سوء الفهم، وسوء الظن يجران وراءهما كثيراً من النتائج السلبية التي تنعكس بشكل واضح على مجرى الحديث وعلى إمكانات حل النزاع بشكل إيجابي وفعّال، واستخدام التلخيص يوفر لنا قدرة جيدة على تخفيف الشكوك وتصعيد الأزمة وذلك لأننا بالتلخيص مضافاً إلى إشعار الآخرين بأننا جادّون من أجل التفاهم نكون قد امتلكنا القدرة على التأكد من مغزى كلامهم، والتعرف على مدى فهمنا له..

فإن من المهم جداً أن لا نخلط في كلام الناس ونمزج ما يقصدونه بما نفهمه نحن فكثيراً ما نستنتج من كلام محدثينا استنتاجات متسرّعة ربما لم يكونوا يقصدونها فيوقعنا في مطبات سوء الفهم أو سوء الظن الأمر الذي قد يعكر أجواء العلاقات ويمنع من التفاهم، فإذا لخصنا كلام محدثنا وركزنا على أهم النقاط فيه سيبقى لنا مجال للاحتجاج به عليه، كما يبقى لديه فرصة للتفسير الواضح الذي يمنع من سوء الفهم الذي يزيد الطين بلة في معظم مواقف الصراع.

تعتبر مهارة التلخيص مفتاحاً للتفاهم المتبادل وللتعرف على مصالح كلا الطرفين، وبالنتيجة تساعد على قيادة المفاوضات بشكل خلاّق وهادف بدلاً من العراك والأذى المتبادل، وعليه فإننا نشجع على أن نجرب هذا الأسلوب في المحاورات لنصقل هذه المهارة فينا لنتعلم من احترام الآخرين والاستماع إليهم بشكل أفضل وليسهل علينا التفاهم معهم.

ويعد التلخيص وإن كان يتطلب منا المزيد من الجهد والتركيز وكتابة ما يدور في المناقشات، إلا أنه يعطينا قدرة كبيرة على تحويل الصراع إلى تفاهم والعراك إلى تفاوض، وبالتالي يعطينا مهارة جيدة على تحويل المشاحنات إلى محبة وتعاون مضافاً إلى ما له من طاقة كبيرة على توثيق الكلام، وكذلك التعمق في مقترحاته وحلوله، وفي مواقع الخلاف الاحتجاج به لنا أو علينا، ويكفي في هذا فوائد جمّة تغطي على ساعات الجهد والتعب الناجم من عملية التلخيص نفسها.

ثانياً : الدخول إلى عالم الآخرين:

عندما ننظر من بعد إلى شخصين يتحدثان فيما بينهما لنتوصل إلى نوعية العلاقة التي بينهما وهل هي علاقة رسمية أم علاقة أقرب وأكثر حميمية، (إذ لاحظنا وضعيات جسديهما أو حركات أيديهما أو المسافة التي تفصل بينهما) فربما سنتعرف على مستوى العلاقة بينهما، لتدل على:

- هل تذكر منظر شخصين يتحدثان في مقهى أو حافلة نقل..؟
- هل راقبت وضعك وأنت تتحدث إلى شخص قريب جداً إلى روحك وقلبك؟
- هل انتبهت إلى أسلوبك في الحديث مع طفل صغير؟

لذى فإنك في الغالب تنزل إلى مستواه الطفل وتخاطبه على قدر فهمه ومداركه وفي الأخبار الشريفة ورد استحباب التصابي للصبي.. لماذا؟، لأن ذلك كله عبارة ثانية عن فتح نوافذ نفسه والدخول إلى عالمه لتقيم معه تواصلاً جيداً، إذن أسلوب المحادثة وطريقة الجلوس وتقارب الوجهين أو تقاطع النظرات أو الهمس وغيرها مؤشرات عفوية قد تدلنا على مدى الانسجام والتفاهم بين الناس.

فإن الروح هي التي تتكلم، ولكن مرة اللسان يعبّر عن مشاعرها وأحاسيسها وأحياناً الجسد، وكلما كانت العلاقة صميمية أكثر كان خطاب الجسد أدل وأوضح، عليه فإذا أردنا أن تصل كلماتنا ومضامينها إلى محدثينا بشكل جيد ولطيف، فعلينا أن نحرص على أن تكون لغة الجسد متوافقة مع ما

نقوله لهم، وإذا كنا حريصين على أن يحدثنا طرفنا الآخر عن نفسه بسهولة وارتياح أكبر فعلينا أن نحسسه بالأمن والثقة في علاقته بنا.

ومن هنا فعلينا أن نفهم إيقاع وحركات جسده والألفاظ التي يستخدمها ومدى سرعة حديثه أو بطؤه والرموز التي يبطن بها الكلام لنتفهم أحاسيسه الكامنة جيداً، ثم العمل على فتح منافذها والدخول إلى عالمه والتحاور معه من الداخل.

كما إن من أشد موانع التفاهم أن يتحدث شخصان من عالمين مختلفين لا يسعى أحدهما لدخول عالم الآخر، أضرب لك بعض الأمثلة:

- عندما نتحدث إلى إنسان بسيط فحتى ندخل إلى فهمه ومستواه، لا بد وأن نتكلم بالأسلوب الذي يفهمه ويستمتع به، وبالتالي نتمكن من أن نؤثر به ونوصله إلى طريق مفتوح للتفاهم فإذا تحدثنا إليه بألفاظ رنانة أو اصطلاحات من تلك التي يستخدمها المثقفون أو الاختصاصيون، فإن ذلك سيمنع من التواصل الجيد لأننا نكون قد وضعنا بيننا وبينه حواجز كبيرة في المستويين، وبالتالي نحول دون الوصول إلى نتائج مرضية لأن طرفي الحديث أصبحا في عالمين مختلفين تماماً.
- المدير الذي يتحاور مع عماله وموظفيه حول موضوع أو يحاول معالجة أزمة أو تصحيح فكرة لا شك أن فاصلة المواقع والأدوار يمكن أن تجعل فواصل نفسيه تحدد من مستوى العلاقات، إلا أن المدير الناجح يمكنه أن يخفف من التباعد الكبير بينه وبينهم إذا دخل إلى عوالمهم فمثلاً:

- ربما يجد من المناسب أن يلتقي معهم في بيته ويواصل الحديث، وهو في ملابسه البيتية.
- وربما يقبل ضيافتهم البسيطة على فنجان قهوة أو شاي في كافي وربما يخرج معهم في جولة سياحية.
- وربما يأكل طعاماً شعبياً لم يتعوّد العمال والموظفون أن يروه على هذه الحالة.
- وإذا ابتعد عن الأسلوب الخطابي واجتنب الألفاظ ولغة القرارات ليستعمل بدلاً منها كلمات بسيطة، وأمثلة من واقع العمال سيكون أقرب إليهم ويشعرهم بالثقة والاطمئنان للانفتاح عليه، لأنه أصبح واحداً منهم، وهذا الانفتاح الإيجابي الكبير من شأنه أن يمد جسور التفاهم والاتصال الذين يحظى الجميع بفوائدهما.

وفي موقف آخر، يمكننا أن نشجع محدثاً خجولاً على الحديث بعفوية واسترسال عندما ننحني بقامتنا إليه أو نصغي إلى كلامه مع اقتراب قليل باتجاهه أو نتواصل معه بصرياً بشكل لطيف وشفاف.

ولعل العديد منا مرّواً في تجارب لدى الحديث مع أناس لا يركزون كثيراً في الحوار كيف يكون الحديث معهم ثقيلاً أنظر، إذا تحدثنا مع أشخاص باهتمام فوجدناهم يتطلعون إلى ساعاتهم أو يصلحون من هندامهم أو يتصفحون أوراقاً أو يطالعون مجلة أو صحيفة، أو يلتفتون إلى هنا، وهناك كم سيثير هذا الأسلوب فينا من النفرة والملل والإحساس بالإحباط.

وإذا دخلت في حوار مع مديرك أو زميلك وفوراً حمل التليفون أو قطع حديثك وتكلم مع شخص آخر.. قد يشعرك بأنه في عالم غير عالمك، كما إن إقامة تواصل مثمر مع الطرف الآخر يكون أسهل وأقرب عندما ندخل إلى عالم الطرف الآخر وننفذ إلى روحه وقلبه، وتزداد أهمية هذه الآلية كلما كان موضوع الحديث صعباً.

لذى نستطيع أن نستمع إلى محدثنا استماعاً فعالاً عندما ندخل بشكل سريع إلى عالمه، وواضح، إن الدخول إلى عالم الآخرين ليس له صيغة ثابتة بل ربما يكفيك الدخول إلى عالم محدثك:

ـ ربما تجلس معه في مطعم أو مقهى.

ـ ربما تنحني إليه جسدياً أو تتوجه إليه بوجهك ومقادم بدنك.

ـ أن تجلس معه جلسة بسيطة ومنفتحة.

ـ ربما أن تتكلم بالطريقة التي يحبها ويميل إليها وهكذا.

وبالتالي فإنه ليس من الصعب أن تساهم بعض الالتفاتات البسيطة لأسلوبنا، وطريقة تعاملنا مع الآخرين في تحسن علاقاتنا بهم وتوطيد جسور الربط، وفي النتيجة التوصل معهم إلى تفاهم أفضل حول المشكلات الصعبة.

إن تمثل عالم الطرف الآخر هو فن بذاته والفوائد المترتبة عليه أكبر مما نتصور إن الناس أذواق ومشارب والحالات النفسية للبشر تساهم كثيراً في نوعية قراراتهم وطبيعة تصرفاتهم، فإذا تمكنا من أن نتعايش مع الآخرين حسب ميولهم النفسية ودخلنا عوالمهم، وتكيفنا مع أجواءهم سنكون في الحصيلة أقدر على تفهم ما يريدون، وبالتالي أقدر على إدارة الأزمة معهم إدارة ناجحة ومثمرة،

فإن تمثل عالم الخصم يفيدنا بالإضافة إلى ما تقدم، يفيدنا في صب موضوع الحديث في النقاط الهامة التي تمسنا وتدخل في أولوياتنا.

فعندما يحس محدثنا بأننا قريبون من عالمه الخاص، ودخلنا إلى قلبه ومشاعره فإنه يكون من الأسهل عليه، وعلينا أن نتعامل بارتياح وطيب نفس، وهو يوفر لنا قدرة أكبر على أن نؤثر فيه بمقترحاتنا وآراءنا لأنه لا يشعر بأننا معه في حالة حرب أو خصومة، أو هناك نوايا يخافنا منها، كما لا يحس بأن هناك محاولات ضغط وإكراه تفرض عليه من خارج.

ثالثاً: العمل على توجيه الحديث :

نقصد بها الإدارة المقصودة لأقوالنا وأقوال محدثنا في الاتجاه الذي نطمح إليه، وطبيعي هذا يشمل صيغة الحديث ومحتوياته.

لذى تعتبر محدثينا ذات الشيء القليل التي لا يستطيعون أن يتحدثوا إلينا بطلاقة خصوصاً في القضايا الهامة بالنسبة إليهم، لذا ربما يقعون في مطبات تهميش الكلام أو الخروج به عن الموضوعية أو الامتناع عن المواصلة وتتجلى هذه الأزمة في مواقع الخلاف، ربما يعود ذلك إلى توترهم النفسي، أو خجلهم أو قلقهم وخوفهم من العواقب أو الإبهام في المستقبل وغموض المصير ونحو ذلك، فإذا كان هدفنا نحن أن نتوصل إلى تفاهم ثم تعاون معهم فإن بإمكاننا أن نساعدهم على التعبير عن ذلك بسهولة وفي نفس الوقت نقود المحادثات بالاتجاه الذي يهمنا ويهم المفاوضات.

كيفية توجه الحديث

لعل أول طريق للوصول إلى الآخرين هوان نبدأ نحن بالتحدث عن أنفسنا فيما يتعلق بموضوع البحث، فإننا بذلك نكون قد زودنا طرفنا الآخر بما يعينه على فهمنا ومخاطبتنا، وفي نفس الوقت نكون قد رفعنا عنه حالة القلق والخوف ولو بعض الشيء، وذلك لما تقدم بيانه من أن أكثر المخاوف والقلق ينشأ من الغموض في الطرف الآخر فإذا تحدث عن نفسه بوضوح وصراحة يكون قد أزال عن نفسه الالتباس، ولعلنا نبدأ الحديث هكذا.

ويتم أدراك كم لهذا الموضوع من الأهمية بالنسبة إلينا لذا قد يصعب عليك التحدث به وقد وقعت أنا شخصياً بهذا الإحساس في تجارب سابقة فقد جرى حديث مع (وتبدأ تقص له الموضوع تدريجياً من حيث لا تشعره بروتين المحاورة).

فإننا عندما نبرز الجزء المخفي من شخصيتنا بأسلوب رقيق ولطيف نكون قد أشعرناه بالأمن والطمأنينة فيتشجع بشكل طبيعي للحديث معنا بارتياح وثقة، وفي الوقت الذي ما كنا نحصل على هذا الاسترسال إذا تعاملنا معه وفق الروتين أو بقينا نتكتم ونتحفظ منه.

وإذن بالحديث العفوي الواضح يمكننا أن نوجّه الحديث بالاتجاه الذي يعود علينا جميعاً بالفائدة وتحقيق المصالح المشتركة، وهناك أسلوب آخر لتشجيع الطرف الآخر للدخول في الحديث بأمان وثقة.. وهو لا يقل أهمية عن الأول، وذلك إذا حددنا موضوع المحادثة بوضوح ودقة، وفي بعض الأحيان نساهم نحن في إرباك الطرف الآخر إذا كان موضوع حديثنا معه مبهماً وشديد العمومية،

وواضح أن العموميات تضيّع الغرض وتقطع رأس الحديث وخواتيمه فيعيش أطرافه والطريق أمامهم مبهم لا يعرفون من أين يبدءون والى أين ينتهون.

وإذا حاورك محدثك هكذا، (عن الأوضاع الإدارية في العمل مثلاً)، في الواقع لا أعلم من أين أبدأ وبأي موضوع أبدأ والى أي نقطة انتهي، وفي الحقيقة أنا لست مستعداً للخوض في هذا الحديث الآن لأنه لا شيء عندي أبدأ به ولا يدور منه شيء في رأسي.

ومع هذا الحديث كيف ستجد نفسك؟ وهل ستتمكن أن تتوصل إلى حل؟.

بينما لو حدد موضوع الحديث من أول وبدأ من حيث يبتدأ به في هكذا مواضيع ستجد أن المحادثات مثمرة وتصل في آخر المطاف إلى حلول، لذلك إذا واجهنا هذا النوع من الحديث هناك طرق تعيننا على توضيحه ورفع الإبهام عنه فيمكننا أن نوجه بعض الأسئلة مثلاً إليه فنقول:

- ما هي الخطوات التي ينبغي أن تتخذ لإنجاح الأزمة الإدارية؟
- هل تشعر بالارتياح في عملك مع مديرك؟
- لماذا تشعر بعدم الراحة من مديرك مع أنه إنسان جيد ومتواضع؟
- قل لي من فضلك، ما هي أخبارك الإدارية؟

وواضح أن مثل هذه الأسئلة تركز على المهم من جوانب الحديث وتطوقه بسور واضح، يمنع منه الخروج عن الموضوعية في نفس الوقت الذي يرفع منه الإبهام والغموض، وبهذا نكون قد ساعدنا محدثنا على توجيه الحديث وأعطيناه رؤية أوضح وأعمق وأكثر تحديداً عن موضوع المحادثات في نفس الوقت الذي

نكون قد وفرنا لأنفسنا جملة من المعلومات الجيدة عـن أوضـاع الطـرف الآخـر التي من شأنها أن تعيننا على إدارة الحوار بالشكل الأفضل، وتصل في الآخـرة إلى نهاية مرضية لنا جميعاً.



الفصـل الرابـع

الإتصـال الإداري

في تبادل المعلومات

الداخلية والخارجية

الاتصال الإداري في تبادل المعلومات الداخلية والخارجية

فكرة تنظيم شبكة الاتصال

يعتبر الهيكل التنظيمي للأجهزة الإدارية عنصر أساسي يستند إليه عمل الإدارة العامة، وإن كل وظيفة من وظائف الهيكل التنظيمي يعتبر مركزاً للاتصال، كما أن الهيكل التنظيمي نفسه يعتبر نظاماً لمراكز الاتصال، حيث إن عملية الاتصال ليست مجرد عملية ثانوية، وإنما هي أساس ترتكز عليه كافة عناصر العملية الإدارية، فهي أداة فعالة للتأثير في السلوك الوظيفي، ونجد أن عملية اتخاذ القرار تتوقف سلامتها على نوع ودقة المعلومات التي تصل إلى المدراء، وعلى الرغم من أن الهيكل التنظيمي يعمل على تسهيل الاتصالات، إلا أن هناك مجالات لتشويه المعلومات ما دام الأفراد هم الذين يشغلون الوظائف ويمارسون الأدوار، وأن تنفيذ الأعباء الملقاة على التنظيم الإداري تعتمد على حجم وقيمة الحقائق والبيانات التي يستطيع التنظيم تجميعها والحصول عليها من البيئة المحيطة به، وعلى قدرته في تبليغ وتوصيل هذه البيانات والمعلومات إلى جميع المراكز المسؤولة في الوقت المناسب، وقد تبين أن الاتصال هو العصب الحساس للتنظيم في أساسه جهاز اتصال بني على عدة تبريرات منطقية أهمها:

1. تسمح هذه النظرية بتفهم طبيعة العلاقات القائمة بين الأفراد العاملين في المنظمة من جهة وبين تراكيب القوة السائدة داخل هذه المنظمة من جهة أخرى.

2. تؤمن هذه النظرية بالتجربة العملية، وتعتمد على نوع المعلومات المتوافرة عند المشكلة موضوع النظر، للدور بالغ الحساسية الذي تؤديه عمليه الاتصال.
3. تتخذ هذه النظرية الإدارية بعض العناصر عن العلوم البيولوجية والطبيعية، كعنصر التوازن والذي يقوم بتعريف الأنظمة على أنها اتجاه أو ميل نحو الوصول إلى وضع التوازن، فعند تحقيق هذا التوازن يؤدي إلى عدم تحقيق أهدافها، وإضعاف معنويات أفراد التنظيم الذين يعملون فيه.
4. تعبر هذه النظرية على أن التنظيم بمثابة وحدة حية متحركة ومتطورة وليس كيان ثابت.
5. إن تحليل نطاق ونوع الاتصال التي يتم داخل التنظيم الإداري يساعد في التعرف على درجات النسبة المركزية أو اللامركزية السائدة في النظام.

وعليه يمكننا القول أن الاتصال التنظيمي هو الرابط الحتمي للمنظمة وبدونه لن يكون لها كيان أو وجود، وتأسيسها على هذه الاعتبارات، فإنني أميل إلى النظرية التي تعتبر التنظيم شبكة من الاتصالات المنظمة للعلاقات بين أفراد التنظيم ووحداتها الإدارية، حيث تتم الاتصالات من خلالها.

قدرة شبكات الاتصال على معالجة المعلومات

تعد المعلومات من أهم العناصر ذات الصلة فيما بينهم، تشترك في تحويل المعلومات من الأشخاص الذين ينتجونها إلى المستفيدين منها، واستخدام مصطلح شبكات المعلومات، يعني ربط وحدات المنظمة باستخدام (الحاسوب)

ووسائل الاتصال الأخرى لتحقيق إنسياب المعلومات بـين الوحـدات في المنظمـة، وقد وصفت شبكة الاتصالات بأنه تناسب فيها تدفق المعلومات بين الوحدات في المنظمة عبر قنوات مكونة من أشخاص يعملون كمراكـز اتصـالات، وكـل وحـدة تقوم باستقبال وإرسال المعلومات إلا أن هنـاك خلـل للرسـالة بعـد اسـتلامها في إحدى هذه المحطات، وقبل إرسالها منه إلى مركز آخر أو إلى نطاقها الأخير وهذا ما يسمى بالتشويه أو غربلة المعلومات، فالمعلومات هنا ليست مقيدة بأشـكال الاتصال التقليدية، فهذه نعتبرها نـوع واحـد مـن أنـواع المعلومـات التـي نحـن بصددها.

أمـا النـوع الآخـر فهـو يتمثـل للموجـودات الموجـودة في المسـتودعات أو المخازن، وبمعنى آخـر، فـإن أيـة خصـائص لعمليـة مـا يمكـن أن يلاحظهـا الفـرد ويسجلها هي معلومات كامنة تصلح لشبكة الاتصالات.

لقد كانت افتراضات النظرية الإداريـة القديمـة تشـير أن الهـرم التنظيمـي لقنوات الاتصال أكثر فاعلية في حـل المشـكلات التنظيميـة، وقـد تبـين لاحقـاً أن اللامركزية أكثر فاعلية في حل المشـكلات التنظيميـة المعقـدة، كـما أنهـا أظهـرت أهمية الاتصالات وأثرهـا عـلى القـرارات التنظيميـة، ولوضـع أنمـاط الاتصـالات بقالب مبسط، فالنقاط التالية تعطينا دلالة لأهـم المفـاهيم التـي قـدمتها هـذه البحوث لفهم شبكات الاتصال، هذه الأنماط هي:

1- السلسلة: حيث كل الأعضاء يكونوا في خط واحد حيث لا يسـتطيع أن مـنهم الاتصـال المبـاشر بفـرد آخـر، إلا إذا كـان أحـد الأفـراد الـذين

يمثلون المراكز الوسطية، ومن الملاحظ أن الفرد الواقع في منتصف السلسلة يتمتع بنفوذ كبير في منصبه الوسطي.

2- الدائرة: وفيه كل عضو مرتبط بعضوين، أي أن كل فرد يستطيع أن يتصل اتصالاً مباشراً بفردين آخرين وإنه يمكن الاتصال ببقية أفراد المجموعة بواسطة أحد الأفراد الذين يتصل بهم اتصالاً مباشراً.

3- العجل: الذي يتيح لعضو واحد فقط في المحور أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، وأن الأعضاء لا يستطيعون الاتصال المباشر إلا بالرئيس، أي يتم الاتصال فيما بينهم عن طريقه فقط، واستخدام هذا النمط يؤدي إلى تركيز سلطة اتخاذ القرارات في الرئيس.

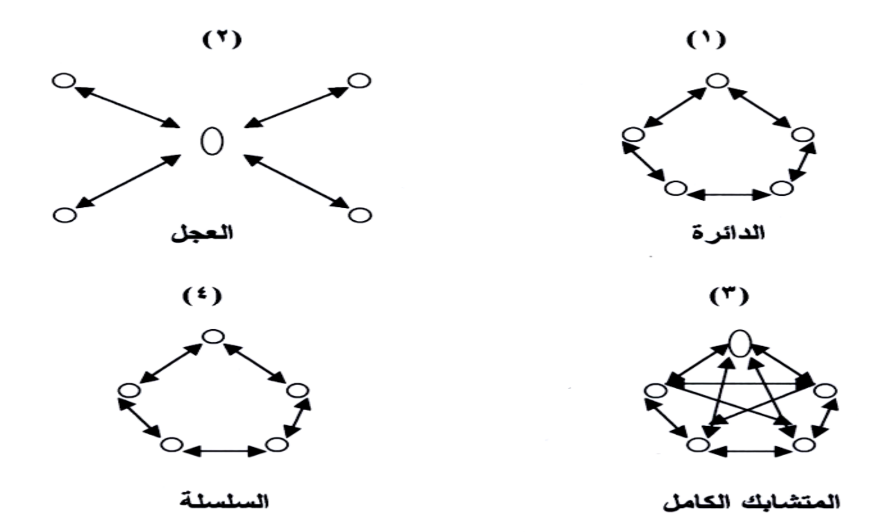
4- الكامل المتشابك: وفيه يتاح لكل من أفراد المنظمة الاتصال المباشر بأي فرد فيها، أي أن الاتصالات هنا تتجه كل الاتجاهات، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطء في عملية توصيل المعلومات وإمكانية زيادة التحريف فيها، وبالتالي يقلل من الوصول إلى قرارات سليمة وفعالة.

أنماط الاتصال الذي يؤثر على اتخاذ القرارات التنظيمية

1 ـ الاستقلالية: ويقصد بها الحرية المستقلة التي يمكن للفرد بموجبها العمل مع مجموعة من الأفراد، وأن استقلالية عمل الفرد يمكن أن تتأثر بعوامل مختلفة كسهولة وصول المعلومات، العوامل الموقفية، تصرفات أعضاء المجموعة، إدراك الفرد للموقف.

2 ـ الإشباع: يقصد بها الإفـراط الزائـد في الاتصـالات بـين المحـور والـرئيس ومرؤوسيه، الأمر الذي يؤدي إلى تحريف المعلومـات لأنهـا تمـر في مراكـز اتصـال عديدة، وبمعنى آخر فإن التشبع يكون في النموذج المركـزي حيـث يكـون هنـاك إفراط زائد في الاتصالات، مما يؤدي إلى إشغال المحور (المدير) في اتخاذ القرارات الروتينية من القرارات، بدلاً من القرارات المعقدة التي تحتـاج إلى وقـت وجهـد ومعلومات دقيقـة، وبنـاء عـلى بعـض الفرضـيات لاتخـاذ القـرارات يـتم تحليـل مشكلات اتخاذ القرارات المعقدة إلى مشكلات فرعية، توكـل إلى وحـدات اتخـاذ القرارات التي تتمتع بقدر من الاستقلالية، وهذا يقودنا إلى المزايا التالية:

- التقليل من درجة التشويش في المعلومـات وفقـدانها النـاجم عـن طـول قنـوات الاتصـال مـن خـلال تقريـب متخـذي القـرارات عـلى مراكـز المعلومات.
- إمكانية إنتاج مخرجات أكثر تجانساً في كـل وحـدة مـن تلـك الوحـدات الإدارية ما دامت الحاجة لتبادل المعلومات بين وحدات اتخاذ أصـبحت قليلة.
- التقليل من عبء التنسيق والجدولة اللازمتان داخل كل وحدة إدارية.



الشكل (شبكات الاتصال)

دور المعلومات في اتخاذ القرارات

من خلال معرفة أن نتائج القرار تعد في غاية الأهمية عندما يكون متاحاً أمام المدير متخذ القرار عدداً من البدائل يختار من بينها، وفي العادة هناك ثلاثة أنواع من المعرفة الخاصة بنتائج القرار وتتلخص بالنقاط التالية:

- المعرفة التي تتسم بعدم التأكد، حيث أن هناك عدداً من النتائج لكل بديل، ولا توجد معرفة باحتمالات حدوث كل نتيجة من هذه النتائج.
- المعرفة التي تتسم بالخطر، حيث أن هناك عدداً من النتائج لكل بديل، ولا توجد معرفة كاملة باحتمالات وقوعها، فإن قدراً من الاحتمال يتم وضعه بالنسبة لكل نتيجة خاصة بكل بديل.

- المعرفة التأكدية أو حالة التأكد، وهي المعرفة الكاملة والسليمة لنتائج كل بديل من البدائل المتاحة، وفي العادة تكون هناك نتيجة واحد فقط لكل بديل متاح.

حيث إذا كانت النتائج معروفة لهذه النتائج واضحة مؤكدة، فإن مهمة المدير اختيار البديل الذي يعطي القيمة المثلى، وتكون القيمة المثلى هي القيمة التي تعظم النتائج، أما في ظل الخطر فإنها تكون مشابه لعملية اتخاذ القرارات في ظل ظروف التأكد عندما تكون الاحتمالات الخاصة بالنتائج معروفة للمدير متخذ القرار، بدل من تعظيم النتائج يقوم المدير بتعظيم القيمة المتوقعة.

أما القرارات التي تتخذ في ظل عدم التأكد، فلا بد من التعامل معها بطريقة تختلف عن النوعين السابقين للقرارات، فبدون احتمالات لا يمكن تطبيق معيار التعظيم، وإذا كان هناك عدة بدائل للقرار متاحة أمام المدير فإنه يختار القرار بناء على المعلومات المتوفرة له.

كما أننا يمكننا القول أنه لا يوجد قرار يتخذ في ظل معلومات كاملة؛ لأن المدير لا يمكنه التنبؤ بالمستقبل بدرجة تأكيد تامة، ويمكن القول أنه في الحياة العملية، أن بعض القرارات يتم اتخاذها بدون توفير الكمية المناسبة للمعلومات، ويعود ذلك إلى أسباب عديدة نذكر منها:

- الفرد قد لا يعرف أن مثل هذه المعلومات متواجدة.
- الجهود والتكلفة اللازمة للحصول على هذه المعلومات قد يكون كبيراً جداً.
- المعلومات المطلوبة غير متوافرة، ولا يمكن الحصول عليها.
- المعلومات قد توجد ولكن ليس في الشكل المراد الحصول عليه.

الاستراتيجيات المهمة في تحسين تبادل المعلومات

يمكننا أن نستدل من خلال الأبحاث المتعلقة بتبادل المعلومات، على أن هناك أنواع من الخلل فيما يتعلق بكمية المعلومات المتبادلة من جهة ومحتواها من جهة أخرى، وهما:

1ـ الاختيار الانتقائي للمعلومات:

حيث عندما نجد أن الفرد في التنظيم الإداري الهرمي قد يستخدم التنظيم الهرمي ولتشويه المعلومات المتبادلة لتحقيق أهدافه البعيدة المدى، وتتوقف درجة صحة وفعالية المعلومات على الطرق التي تتبعها المنظمة في نقل هذه المعلومات، وإذا لم يكن هناك نظاماً رسمياً وإجراءات رسمية في المنطقة تتعلق بنقل المعلومات من مستوى إداري إلى آخر، فإن المعلومات لن تصل بصورة كاملة إلى المستوى الإداري العليا للمنظمة، وذلك كله يبين أن بعض أفراد التنظيم يقومون بعمل غير إيجابي بالنسبة لمحتويات الرسالة، إلا أن هناك أفراد آخرين قد يضيقون إلى محتويات الرسالة أو يقللون منها أو يعدلونها أن يغيرون من تكوينها قبل نقلبه لفرد آخر، وكان هناك دراسات أثبتت هذه الطريقة نذكر منها دراسة مارتش وسايمون حول ترشيح المعلومات خلال قنوات الاتصال الداخلية والخارجية للمنظمة كان من نتائج الدراسة هذه أن هناك مؤثرين رئيسين لتشويه الرسائل في التنظيم الإداري ويتمثلان في:

1. ثقة المرسل بالمستقبل.
2. إدراك المرسل بملائمة الرسالة لحكم المستقبل.

وسنتناولها على النحو التالي:

1) الثقة ودقة الرسالة:

حيث إن مناخ العلاقات بين الأفراد وخاصة علاقة الرئيس بمرؤوسيه لها أثر كبير في ممارسة الاتصال وفعاليته، فعدم التفاهم وفقدان الثقة بين أفراد التنظيم يجعلهم في منتهى الحذر عند ممارسة الاتصال ولا يتم تبادل المعلومات بشكل جيد، وقد قدم (أثاناسايدس) عدداً من العوامل التي يمكن أن تساهم في دقة الاتصالات التنظيمية، ومن بين هذه العوامل:

- يجب أن يكون العمل ذو قياس موحد ومبسط.
- يجب أن لا يعتمد بناء السلطة في التنظيم على علاقات شخصية.
- يجب أن لا يعتمد نقل المعلومات على إثارة الخوف.
- يجب أن تحدد القوانين والأنظمة بوضوح.

ونستنتج مما سبق أن هذه الدراسات تقترح طرقاً للحد من تحريف تبادل المعلومات في مواقف محددة، وإن الثقة المتبادلة بين أفراد التنظيم تعمل على الحد من أثر ترسيخ أو تحريف المعلومات، وبالتالي تؤدي إلى اتصالات فعالة.

2) تأثير المحاباة على دقة الرسالة:

وتعني أي نقل للمعلومات التي تتلاءم مع حاجات المستقبل، أو ما يسمى بالكون على معلومات غير مرغوبة، والجدير بالذكر أن حبس المعلومات يختلف حالة من الغموض لدى المستقبل يؤدي بالتالي إلى عدم سلامة القرارات والتصرفات التي تتخذ على أساس المعلومات المشوهة أو الناقصة.

وقـد أثبتـت غالبيـة الدراسـات في هـذا المجـال غالبيـة الأفـراد يـترددون في نقـل المعلومـات غـير المرغوبـة حتـى لـو لم يكـن لهـم علاقـات مبـاشرة أو حتـى في غيـاب المكافـآت والعضـويات، فـإن مـا يهمنـا التأكيـد عليـه هـو أن عمليـة الـتعلم التنظيمـي التـي ركـز عليهـا (سـايرت) و (مـارتش) في نموذجهـا تـؤثر كثـيراً عـلى الإدراك الـحسي، كـما أن الأداء الـحسي النـاتج عـن رسـالة قـد يرجـع إلى العوامـل السـابق اعتبارهـا أعـلاه، إلا أن الإدراك الـحسي قـد يتـأثر باللغـة المكتوبـة بهـا الرسـالة، فاللغـات قـد تسـبب في الحقيقـة تشـويها أو تحريفاً أكثر أثـراً مـن التشـويه النـاتج عـن الاتصـال الـحسي، وأيضـاً، قـد تخلـق (حقيقة) قد تحتوي أشياء بعيدة عن اللغة نفسها.

2ـ قدرة المدير على التعامل مع المعلومات:

إن من الأمور التي أشرنا إليها من قبل، أن معظم المنظمات تواجـه زيـادة كبـيرة في حجـم المعلومـات المتاحـة لـديها نتيجـة الثـورة التكنولوجيـة الحديثـة واختراع الحاسـبات الإلكترونيـة (الحاسـوب) التـي تسـتخدم في الوقـت الحـاضر لجميع المعلومات وتحليلها، فإن ما يهمنا التأكيد عليه هو أن المدير متخذ القرار يحتاج إلى معلومات كافية ومناسـبة وصحيحة ودقيقـة لتكـون قراراتـه سـليمة وفعالة، إلا أن الوضع يختلف كثيراً في كثير من الحـالات، فقـد أكـدت الدراسـات التطبيقية التـي قـام بهـا الباحثـان (جولـدنز ومـاكريمون) أن المـديرين يطلبـون معلومات تزيد عن احتياجاتهم الفعلية لاتخاذ القرارات تتعدى مدى قدرتهم في التعامل معها.

ومن هذا كله يبدو أن فاعلية الاتصال تتوقف على دقة المعلومات اللازمة لاتخاذ القرارات، غير أن ذلك يقتضي وجود علاقة ارتباطيه فعالة بين المدير متخذ القرار ومصادر المعلومات تأتي من خلال:

ـ تفهم المدير متخذ القرار لعمل نظام المعلومات.

ـ تحديد كمية احتياجات المدير متخذ القرار من المعلومات.

ـ وجود مقاييس لمدى قدرة المدير متخذ القرار على استخدام المعلومات.

ـ تحديد نوعية احتياجات المدير متخذ القرار من المعلومات.

كما أن قدرة المدير في التعامل مع المعلومات تتوقف على مدى قدرة وكفاءة مصادر المعلومات، إلى جانب إيجاد وسائل اتصال قائمة على أسس سليمة ومدروسة ومنسقة، بحيث يمكنها أن تخترق العوائق والعقبات التي تحول دون استمرارية انسياب فعال للمعلومات بين المدير متخذ القرار ومصادر المعلومات.

ثالثاً: أشكال الأنظمة ودورها في نقل المعلومات:

لا يمكننا على الإطلاق دراسة وفهم كيف تتخذ القرارات التنظيمية، وما هي نوعيتها، ومحتواها ونتائجها بمعزل عن البيئة الداخلية والبيئة الخارجية لعمليات اتخاذ القرارات، ومن هنا يكتسب النظام أهمية خاصة فيما يتعلق بتبادل المعلومات مع البيئة الخارجية المحيطة به، ويعرف النظام على أنه ذلك الكل المنظم الذي يجمع، ويربط بين أجزاء تشكل في مجموعاتها تركيباً موحداً، وتلك الأجزاء التي يتكون منها النظام في علاقات تبادلية بحيث لا يمكن عزل

أحدهما عن الآخر، ومن الجدير بالذكر أن لأي نظام مادي يتكون من: مـدخلات وعمليات ومخرجات.

وتجدر الإشارة هنا أن كل نظـام يتكـون مـن عـدد مـن الأنظمـة الفرعيـة والتي تكون عادة مكونة من مجموعة أصغر من الفرعية الأخـرى، ويطلـق عـلى عملية التفاعل والاتصال المتبادل بين الأنظمة الفرعية والجدير بالـذكر أن هنـاك ثلاثة أنواع من المعلومات الداخلة وهي:

1ـ معلومات داخلة لا يمكن التحكم بها.

2ـ معلومات داخلة يمكن للمدير متخذ القرار أن يتحكم بها.

3ـ معلومات داخلة يمكن التحكم بها من قبل منظمة خارجية.

وتلخص نموذج المعلومات الداخلة والخارجـة يسـاعد عـلى إظهـار طبيعـة عملية اتخاذ القرارات والمعوقات التي تتلعق بفصلها مـن العمليـات التنظيميـة الأخرى، وخير مثال على ذلك:

- أن يقرر المدير زيادة ساعات العمل الإضافي، ثم يلغي هذا القرار نتيجـة نقص في كمية العمل: هـذا الـنقص في كميـة العمـل خـارج عـن نطـاق تحكم المدير فيه، لذا قد يبطل هذا القرار بسـبب نقـص كميـة العمـل المرتبطة بشكل مباشر بالعمل.
- أن يقرر المدير إنشاء فرع جديد للمنظمة ثم يبطل هـذا القـرار نتيجـة صعوبات في الموارد البشرية المتخصصة التي لم يكن بالإمكان التنبـؤ بهـا أو نتيجة تغيرات غير متوقعة في الوضع العام، وعليه فإن هذه العوامـل

لا يستطيع المدير أن يتحكم فيها، فهي بالتالي تعمل على فصل عمل المدير عن تطبيق القرار.

- أن يقرر المبرمج البدء في إدخال معلومات في الحاسوب، فيمتنع عن قراراه نتيجة خلل فني طرأ على الحاسوب وبذلك فإن قراره مرتبط بعمله.

يمكننا القول بأن أشكال الأنظمة التي تتعلق بالبيئة الداخلية والخارجية للمنظمة (أو المعلومات الداخلة والمعلومات الخارجة) مهمة ضرورية، وهذه هي التي دفعت (سيج) إلى اقتراح مدخل هندسي لتصميم نموذج أفضل لترشيح المعلومات في المنظمات، ويتضمن هذا المدخل ثلاثة خطوات أساسية لبناء نماذج رياضية:

ـ تحديد المشكلة من خلال تحديد عناصر المنظمة التي سيتضمنها النموذج.

ـ تحديد العلاقات بين العناصر السابقة.

ـ تقدير الوسيط أو (وضع قيمة للنظم المتبعة في المنظمة).



الفصـل الخامـس

التكنولوجيا والتقنية

التكنولوجيا والتقنية

مفهوم التكنولوجيا Technology

إن التكنولوجيا كلمة يونانية في الأصل، وتتكون من مقطعين هما : Techno ويعنى حرفة أو مهارة أو فن، و Logy : وتعنى علم أو دراسة . وبذلك فكلمة التكنولوجيا تعني علم الأداء أو علم التطبيق.

كما أورد العلماء تعريفات أخرى عديدة لكلمة التكنولوجيا أرى أنها تتقارب من بعضها أكثر من التباعد، وفيما يلي بعض تلك التعريفات :

ـ للتكنولوجيا ثلاثة معاني هي :

1-التكنولوجيا كعمليات (processes) .

وفي هذه الحالة تعني التطبيق المنظم للمعرفة العلمية.

2-التكنولوجيا كنواتج (products) .

وفي هذه الحالة تعني الأدوات والأجهزة والمواد الناتجة عن تطبيق المعرفة العلمية .

3-التكنولوجيا كعملية ونواتج معاً .

- يمكن أن تعرف التكنولوجيا على أنها الاستخدام الأمثل للمعرفة العلمية وتطبيقاتها وتطويعها لخدمة الإنسان ورفاهيته.
- أو هي عملية شاملة تقوم بتطبيق العلوم والمعارف بشكل منظم في ميادين عدة لتحقيق أغراض ذات قيمة عملية للمجتمع.

وفي هـذه الحالـة تشـير إلى العمليـات ونواتجهـا معـاً مثـل تقنيـات الحاسوب التعليمي، وما يقدمه من برامج علمية منظمة وهادفة.

وفي تعريف آخر تعرف هي الأسلوب المهم في التفكير الـذي يوصـل الفـرد إلى النتـائج المرجـوة، أي أنهـا وسـيلة وليسـت نتيجـة، وأنهـا طريقـة التفكـير في استخدام المعارف والمعلومات والمهارات بهدف الوصول إلى نتائج لإشـباع حاجـة الإنسان وزيادة قدراته .

كما نقصد بها الأفكار والأساليب والأجهزة والطـرق والآلات التـي يبتكرهـا الإنسـان لتحسـن مـن مسـتوى حياتـه، في محيطـه وبيئتـه، لـذى تعتـبر ثـورة الاتصالات التي نتحدث عنها جميعاً مثالاً حياً غيرت وجه العالم وطريقـة تفكـيره وحركته، ما قامت إلا بالتكنولوجيا.

وفي تعريـف آخـر هـي العلاقـة بـين الإنسـان والمـواد والأدوات كعنـاصر للتكنولوجيا، وأن التطبيق التكنولوجي يبـدأ لحظـة تفاعـل هـذه العنـاصر معـاً، وتعرفها كوثر كوجك على أنها جهد وفكر إنساني، وتطبيق المعلومـات والمهـارات لحل مشكلات الإنسان ، وتوفير احتياجاته وزيادة قدراته.

أيضـا هـي الجهـد الإنسـان ي وطريقـة للتفكـير في اسـتخدام المعلومـات والمهارات والخبرات والعنـاصر البشريـة، وغـير البشريـة المتاحـة في مجـال معـين وتطبيقها في اكتشاف وسائل تكنولوجية لحل مشكلات الإنسان وإشباع حاجاتـه وزيادة قدراته.

مفهوم التقنية

هو التطوير وتطبيق الأدوات وإدخال الآلات والمواد والعمليات التلقائية التقنية، والتي تساعد على حل المشاكل البشرية الناتجة عن الخطأ البشري، وعليه فان ذلك يساعد استعمال الأدوات والقدرات المتاحة لزيادة إنتاجية الإنسان وتحسين أدائه ودقته.

أو هي علم التقنية عن طريقة التفكير في صلب الموضوع، والوسائل التي يستخدمها الإنسان لتوفير رفاهيته وتطويع الطبيعة في خدمته، وصناعة وتطبيق العلم لخدمة الإنسان في ابتكار وإيجاد وسائله وتطويرها.

أهداف التكنولوجيا الحديثة

1- اكتساب بعض المهارات الأساسية في استخدام العدد والأدوات البسيطة بشكل صحيح، مع تطبيق قواعد الأمن والسلامة في استخدامها .
2- تنمية الوعي باستشعار المشكلات قبل ظهورها، واتخاذ الاحتياطات الواقية لتجنب آثارها .
3- زيادة الاعتزاز بالثقة بالنفس والقدرة عل المشاركة في الإنتاج .
4- التعامل مع الأجهزة والمعدات التكنولوجية، لتنظيم أدائها مع صيانتها وتطويرها.
5- زيادة المشاركة الإيجابية والعمل التعاوني في فريق، والتدريب على أسلوب طرح الآراء، ومناقشة الآخرين واحترام الرأي الآخر، وغرس مبادئ الديمقراطية وممارستها.

6- ملاحقة ومتابعة التغيرات التكنولوجية المتلاحقة، وأثرها على المجتمع سلباً وإيجاباً، والجهود التي تبذل للتحكم فيها .

7- ترشيد استخدام الموارد المتاحة لحل المشكلات البيئية باستخدام باقي الخامات والفوارغ.

8- تطبيق حل المشكلات للوقاية من الأخطار الطارئة، وتجنب آثارها السلبية

9- إضفاء البهجة والمتعة على العملية التعليمية لكل من الموظف والمدير، حيث يتم العمل في مجموعات عمل صغيرة .

10- تعرف مصادر المتطورة المختلفة معها.

11- تنمية التفكير ألابتكاري في دراسة وتحليل المشكلات .

خصائص التكنولوجيا

هنالك مجموعة من الخصائص التي تتميز بها التكنولوجيا الحديثة، كما يلي:

أ. ترتبط التكنولوجيا بالنظام أو أسلوب النظم، وهذا يعنى أن لها مدخلات وعمليات ومخرجات.

ب. التكنولوجيا هادفة أي تهدف إلى حل المشكلات والتي تمس حياة الناس، كما تهدف إلى رفاهية البشر وخدمتهم.

ج. التكنولوجيا تستكمل النقص في قدرات الإنسان وقواه.

د. التكنولوجيا متطورة ذاتياً، تستمر دائماً في عمليات المراجعة والتعديل والتحسين

ه. التكنولوجيا ليست نظرية بقدر ما هي عملية.

و. التكنولوجيا علم تطبيقي يسعى لتطبيق المعرفة النظرية بشكل منظم.

ز. التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانات المتاحة مادية، وغير مادية بأسلوب فعال لإنجاز المطلوب بدرجة عالية من الإتقان والكفاءة.

أهمية التكنولوجيا

1. التعليم :

يصل تقرير يومي للآباء والأمهات عن طريق الانترنت، يبين لهم مستوى ابنهم العلمي وتحصيله الدراسي، وسلوكه وأخباره في المدرسة، كما ان التعليم عن بعد E- learning أصبح الطالب عن طريق الانترنت يستطيع أن يلتحق بالجامعة التي يريدها، ويحضر المحاضرات، ويناقش الدكاترة، ويتقدم للامتحانات ويحصل على الشهادة، كل هذا وهو جالس في بيته.وفي أوروبا مكتبة مركزية إلكترونية، تغطي كافة أوروبا، بحيث أن أي أستاذ في أي صف دراسي، يريد أن يشرح للتلاميذ عن أمر ما، ولنقل مثلاً عن الغابات في إفريقية، فإنه يتصل من جهازه في الصف بالمكتبة المركزية، ليعرض للتلاميذ تلك الغابات بالصور الحية، ويتم شرح الدرس عليها.

2. الزراعة:

يوجد لدى الغرب مجسات كبيرة غائصة في أعماق التربة، تتحسس نسبة الرطوبة فيها، وبمجرد أن ينخفض مستوى الرطوبة عن الحد المطلوب، تصدر هذه المجسات إشارات إلكترونية لرشاشات ضخمة، لتقوم بري آلاف الأفدنة على الفور، فلا يحدث أي ضرر للمحصول، بل إنهم حتى يقيسون نسبة السماد في التربة، ويتحكمون في كميته واختيار نوعه الملائم للتربة أو المحصول المزروع عن طريق الكمبيوتر.

3. المواصلات:

تعتبر التكنولوجيا في الغرب المسؤولة عن تسيير جميع وسائل المواصلات، وأصبحت الكمبيوترات هي التي تتحكم في حركة الطائرات وتوجيهها، وأعمال أبراج المراقبة، بل حتى الحجز وإصدار التذاكر، صار المواطن هناك يستصدرها من بيته عبر الانترنت.

4. الصحة :

هنا يمكن لجراح في لندن أن يقوم بعملية عن طريق المنظار، ويتصل عن طريق الانترنت بطبيب آخر في استراليا، ليراقب العملية معه، ويبدي رأيه واستشارته، لترتفع نسبة نجاح وكفاءة العمليات إلى أعلى مستوى. مثل مؤتمرات طبية عن طريق الاتصال الفضائي، بحيث يُحدد موعدٌ، يلتقي فيه أطباء من مختلف أنحاء العالم عن طريق الاتصال الفضائي المباشر، فيتناقشون ويتباحثون، وترتفع إمكانياتهم أكثر فأكثر، وبعض الأجهزة الطبية بالغة الدقة، تصمم بالكمبيوترات، والأمراض الوراثية وهندسة المورثات (الجينات)

ومعالجتها وتعديلها تدار بالكمبيوتر، وعمليات التهجين وتحسين السلالات تتم من خلال الكمبيوتر.

5. التجارة:

إن كافة الشركات الكبرى والمصانع لها مواقع على الانترنت، بحيث يتصل بها الزبون أو العميل، فيختار ما يريد، ويجري عليه التعديلات التي تروقه، ثم يشتريها ويدفع الثمن ببطاقة الائتمان، كل هذا عن طريق الانترنت، ثم يتم شحنها له.

6. الأمن الداخلي:

إن جميع البطاقات الشخصية وجوازات السفر صارت الآن ممغنطة، بحيث يعرف رجل الأمن بمجرد أن يمررها على جهاز الكمبيوتر كل شيء عنك، منذ ولدتك أمك.

7. البحث العلمي:

إن كل بحث علمي جديد بسرعة ينشر على شبكة الانترنت، وما على الباحث إلا أن يتصل بالشبكة، ويكتب اسم الموضوع الذي يريده، لتخرج له جميع المقالات والأبحاث وأحدثها في أوروبا وأمريكا، والمتعلقة بموضوعه، في حين أن الباحث العربي لكي يبحث عن مرجع عربي واحد، عليه أن يتصل بالمكتبات واحدة واحدة، ويسأل ويتعب ويتوه، وقد لا يجده في النهاية.

8. لذوي الاحتياجات الخاصة :

يوجد هناك بلداً كاملة في ألمانيا، معدة بأجهزة وتقنيات عالية، بحيث يمضي فيها ذوي الاحتياجات الخاصة إجازاتهم، فيستجمون ويتحركون بحرية، وكأنهم استعادوا خمسين بالمائة من قدراتهم المفقودة.

9. الأسلحة :

أصبحت الأسلحة الآن والصواريخ كلها توجه من بعد، وطائرات التجسس والقتال تقاد بالكمبيوترات دون طيارين.

سلبيات التكنولوجيا

1 ـ اختفاء الكتاب:

لقد أصبح الكتاب الذي بسبب الوسائط الإعلامية المتعددة والتي تحمل الغث والسمين والمعززة بالصور والاختصار والإيجاز، هو المصدر الحقيقي للثقافة والديوان المأمون على تاريخ الأمم وتجاربها أقل أهمية ، فلو عملت إحصائية على من تعرف سوف تجد أنهم جميعاً يشاهدون التلفاز وقليل جداً منهم تجده يتابع ويقرأ الكتب.

كما أصبح العزوف عن الكتاب والاتجاه إلى التلفاز والحاسوب عامل تسبب في زيادة الأمية لدى عدد ليس قليل من الناس فهم لا يحبون التركيز، وبذل جهد ولو يسير للحصول على المعلومة، لذلك فهم يفضلون الاستماع إلى وسائل الإعلام المختلفة والتي تحتاج إلى أقل قدر من التركيز والانتباه لفهم ما تبثه أو تنشره بصرف النظر عن دقته أو مصداقيته.

2 ـ قلة الجودة:

تعـد اسـتخدام الوسـائط الإعلاميـة المتعـددة في نشر الـبرامج والعـروض البذيئـة التـي يمجهـا ويرفضـها العقـل السـليم مـن أكـبر الإرهاصـات السـيئة للعولمـة، ذلـك أنهـا تتنـافى مـع الفطـرة والتقاليـد والأعـراف الاجتماعيـة لـدينا ولدى الشعوب الأخـرى خصوصاً تلـك التـي تبثهـا الفضـائيات أو تلـك التـي يـتم تلقيهـا عـبر شـبكة الإنترنـت والتـي تشـكل تهديـداً للناشـئة مـن بنـين وبنـات، والتـي يحسـن الالتفـات إليهـا كظـاهرة يجـب العمـل عـلى التقليـل مـن تبعاتهـا، وذلـك عـن طريـق إيجـاد البـديل المناسـب وتحصـين الشـباب فكريـاً ضـدها عـن طريق التعليم السليم والتربية الراقية والإعلام المتوازن.

3 - الانعزال:

إن من أهم الملاحظات الملموسة في حياتنا اليومية هو قضاء الناس أوقـات طويلة أمام التلفاز أو الفيديو أو أجهزة الحاسب، مما يجعلهم يقضون وقتاً أكـثر داخل بيوتهم إلى درجة عزلتهم عـن الاتصـال بـالجيران أو الأقـارب، وقـد أثبتـت بعض الإحصائيات في الولايات المتحـدة الأمريكيـة أن 25% فقـط ممـن أجريـت عليهم الدراسة يعرفون من هم الجيران، كما أثبتت دراسة أخـرى أن الشـباب في الولايات المتحدة الأمريكية يقضون أمام التلفاز وقتاً أطول من الذي يقضـونه في صالات الدراسة، وأظهرت إحصائية ثالثة أن أكثر مـن مئـة مليـون طفـل أمـريكي أقل من اثنتي عشرة سنة يشاهدون التلفاز إلى ما بعد منتصف الليل والبـالغون يشاهدون التلفاز بمعدل يقرب مـن 30 سـاعة في الأسـبوع وسـوف تـزداد هـذه

العزلة مع تمكن العلماء من ربط أجهزة الهاتف والحاسوب والفاكس والتلفاز في شبكة عالمية موحدة، أما الدراسات الميدانية عن هذا الموضوع في المملكة فإنها نادرة حتى الآن.

4ـ التجانس الثقافي:

إن من أهم الأسباب التي تساعد على الاندماج والتجانس الحضاري الوسائط الإعلامية المتعددة، لذلك فإن كثيراً من المفكرين يحذرون من الخطر الذي سوف تجلبه الشاشات الإلكترونية من جميع أنحاء العالم، وما سوف تسببه من تجانس حضاري يهدد الثقافات القومية الخاصة عن طريق إلغاء مميزاتها وخصوصيتها عند أهلها، وقد أثبتت الدراسات أن الفوائد الاقتصادية الناجمة عن بيع أفلام السينما والتلفاز والبرامج الإعلامية الأخرى تصل إلى مليارات الدولارات والتي تغزو جميع أنحاء العالم عن طريق الأقمار الصناعية.

ايجابيات التكنولوجيا

إن هناك الكثير من الايجابيات التي عززتها التقنية أو فرضتها، والتي لا يمكن حصرها في عجالة قصيرة، ومن أهمها نذكر منها:

1 ـ التعليم:

يعد التعليم الركيزة الأساسية التي تبني شخصية الإنسان وانتماءه وتوجهاته خصوصاً إذا كان تعليماً منفتحاً يأخذ من تقنية العصر ايجابياتها ويستخدمها في جعل المتعلم أو الدارس يواكب المتغيرات العصرية ضمن إطاره الفكري والثقافي، وليس تعليماً جامداً يبعث على الملل، ويؤدي إلى الهرب

والانبهار بالقشور والخزعبلات التي تبثها بعض القنوات الفضائية والتي تتم بالمحتوى المتدني المستوى قليل الفائدة.

2 - الإعلام:

هنا استفاد الإعلام استفادة كبيرة من ثورة المعلومات فأنت تشاهد العالم وأنت في منزلك، وتستطيع مشاهدة أي خبر مهما كبر أو صغر بجميع تفاصيله، وفي أي وقت تشاء ولقد استطاع الإعلام الاستفادة من الوسيلة الرئيسية للعولمة وهي التقنية بحيث زاد الانبهار بما تبثه المحطات الفضائية التي لها أنواع وأشكال مختلفة، وكل منها يحاول أن يجذب المشاهد إليه عبر عدد من الوسائل والمغريات ولكل منها عربته الخاصة ولديه من يستطيع قيادة تلك العربة من مذيعين وإعلاميين ومبرمجين ومخرجين ومستثمرين واعين لرسالتهم، ثم يأتي بعد ذلك التوجه العام لهذه المحطة أو تلك طبقاً لسياسات وحسابات مدروسة أو طبقاً للمثل الشائع "مع الخيل يا شقراء".

3 - الصحة والسلامة:

في الماضي كانت المعلومات أياً كان نوعها لا توجد إلا في الكتب أو الدوريات التي لا يستطيع أي إنسان الوصول إليها ناهيك عن أن البحث فيها يحتاج إلى وقت ومعرفة، فعلى سبيل المثال هناك عدد كبير من المواد الكيماوية السامة لا يستطيع أي إنسان معرفتها إلا باستشارة المختصين أو البحث عنها في المراجع أما اليوم فإن شبكة الاتصال اللاسلكي للحاسبات تمكن أي مواطن وبصورة مباشرة من معرفة خواص أي مادة كيميائية مثل الأدوية أو المنظفات أو

المبيدات أو غيرها من المواد التي تصادفه في حياته اليومية، كما أن الاستشارات الطبية ممكنة لمن يستطيع أن يفهم ويتعامل مع هذا العالم السريع الخطى.

4 - الكتب والصحف:

لقد ساهمت تقنية المعلومات مساهمة كبيرة في تطوير أساليب الطباعة والإخراج وسرعة الإنجاز بل استطيع أن أقول: إن كل إنسان يستطيع أن يقوم بطباعة ما يشاء متى يشاء من مذكرات عامة أو خاصة أو حتى كتب. وكل ذلك أدى إلى تشجيع استخدام الكلمة المطبوعة وقد أدى ذلك أيضاً إلى تعزيز اقتصاديات الورق والطلب عليه، والآن تتخذ الكتب شكلاً جديداً اعتماداً على التطوير التقني فكتب الوسائط الإعلامية المتعددة تحتوي على مجموعة من المحفزات المترابطة لكل من الكلمة والصوت والصورة لذلك يمكن الاعتماد عليها في تعليم اللغات والرياضيات والعلوم بجميع أنواعها دون الاستغناء عن الكتاب العادي الذي يمكن حمله واستعماله في أي مكان أو زمان وعلى أية حال فقد أصبحت اقتصاديات الموسوعات الإلكترونية تفوق تلك المطبوعة في الكتب العادية.

وسوف تزداد تلك الأهمية عندما يتم الاتصال الإلكتروني مع المكتبات وعندما تحدث ثورة أكبر في مجال تقنية الشاشات بحيث يستطيع الجميع التعامل معها دون قيود لذلك فإن من يتخلف اليوم عن المتابعة والاستفادة من المستجدات التقنية الحديثة سوف يجد نفسه من زمرة المتخلفين عن ركب الحضارة ومن جهلة القرن الحادي والعشرين.

5 - الاقتصاد:

إن سهولة الاتصال وتبادل الخبرات تمكنت الشركات الكبرى والمصانع المتقدمة أن تدير أعمالها سواء من خلال مواقعها المتباعدة أو بالتعاون مع المصانع والشركات الأخرى، فعلى سبيل المثال أصبحت أجزاء النموذج الواحد للسيارة تصنع في أكثر من سبعة بلدان مختلفة أو أكثر وذلك بفضل أساليب الاتصال اللاسلكي عن طريق الأقمار الصناعية وشاشات الفيديو التي مكنت من التبادل الفوري للأفكار والتصاميم بين المهندسين على اختلاف مواقعهم أي أن المسافة لا تحول دون الاتصال وتبادل الأفكار ناهيك عن التطوير الكبير في مجال البريد الإلكتروني والفاكس والهاتف، وأخيراً شبكة الإنترنت.

وما ترتب عليه من سرعة حركة لرؤوس الأموال فأنت اليوم تستطيع التعامل مع أسواق العالم من مكتبك أو بيتك دون قيود ولا أبالغ إذا قلت أن حجم التعامل اليومي عبر أسواق العالم قد بلغ أكثر من أربعة آلاف مليار دولار وذلك نتيجة التعامل بالأسهم أو العقود التجارية أو العملات، ومن الجدير بالذكر أن العلاقات الاقتصادية كانت تقيم في الماضي عن طريق تقدير حجم حركة وسائل النقل بين البلدان المختلفة، فكلما زاد الاتصال مع دولة ما دل ذلك على أهميتها الاقتصادية واليوم يمثل العمل في قطاع المعلومات الشغل الأساسي لشريحة كبرى من القوة العاملة في كل من اليابان والولايات المتحدة الأمريكية وكوريا والدول الأوروبية، ومن أهم المؤشرات الاقتصادية لثورة المعلومات تعزيزها لفرص إنشاء شركات تجارية جديدة باستخدام إمكانات قليلة ولا أدل على ذلك من أن أكثر من 65% من الشركات الخاصة في مدينة لوس

أنجلس الأمريكية لم تكن موجودة قبل ثلاثين سنة والقول نفسه ينطبق على مدن مثل لندن وباريس وطوكيو وغيرها.

خطوات استخراج تقنيات المعرفة

1- الربط والتسلسل استخراج العلاقة السببية بين البيانات، كشراء طابعة يعني في نفس الوقت شراء ورق للطباعة، أو العلاقة التسلسلية ففي حال شراء كمبيوتر فهنالك احتمال كبير لشراء طابعة في المستقبل مع إمكانية إعطاء نسبة مئوية للاحتمالات بناء على البيانات المتراكمة في المخازن

2- اختيار كيفية استخراج المعلومات، أما من أجل دراسة الخصائص العامة للمعومات المستخرجة وإما من خلال دراسة تطوير المعلومات في المستقبل.

3- تعديل المعلومات بشكل يتلاءم مع هدف استخراجها، فمثلاً لمعرفة حجم المبيعات في الشركة يمكن الاحتفاظ بالمحافظة أو المدينة بدل التفصيل كالحي والشارع أو كتابة العمر بدل تاريخ الولادة .

4- معالجة البيانات وتنظيفها كإلغاء المعلومات المتكررة ، التصحيح الشكلي ، معالجة البيانات الناقصة .

5- التصنيف: إيجاد مجموعات من المعلومات بناءً على خصائص مشتركة كتصنيف المناطق بناء على الإنتاج الزراعي أو تصنيف السيارات بناء على الوقود المستعمل، تستعمل في هذه الحالة الطرق المستخدمة في

الرياضيات الإحصائية أو الذكاء الاصطناعي مثل شجرة القرار أو الشبكات العصبية ، القواعد البايزية .

6- تحديد واستخراج البيانات حسب الأهداف المنتظرة

7- التأكد من المعلومات المستخرجة .

8- عرض النتائج بطريقة سهلة تساعد على تحليلها .

قدرة التكنولوجية Technological Capability

والتي يعنى قدرة الاشتراك في العمليات النشطة للتكنولوجيا، أي بمعنى معرفة الاحتياجات، والفرص للحلول التكنولوجية، والاكتساب، والتطبيق للمعرفة والفهم والمهارات، والاختبار، والتقييم للمنتجات التكنولوجية، والتصميم والتنفيذ والتصنيع، والبيع، والتشغيل، والصيانة، واستخدام المنتجات التكنولوجية.

مصادر التكنولوجيا Resources Technological

وهي المعرفة والمهارات العقلية والجسمية المتاحة أثناء تنفيذ الأنشطة التكنولوجية، لتساعد على المهارات والطرق العملية، والقدرة على الاتصال الفكري الشفهي والجغرافي، مثل استخدام التكنولوجيا المعلوماتية.

ـ المعرفة العلمية والنظرية وفهم الموارد والعناصر والأدوات، والصفات الشخصية للتضامن والتعاون والمرونة والإدراك المطلوب، المهارات العقلية المتاحة لتعريف الاحتياجات، وتحليل المشكلات وتطوير الحلول، وتقييم المخرجات.

الوعي التكنولوجي Technological Awareness

وهي أن تتضمن المسؤولية الإنسانية تجاه القرارات والأحداث وضرورة معرفة وجود التكنولوجيا في المنهج ليست هدفًا في ذاتها، بل ليمارسها الطلاب بأنفسهم، والطرق التي تستخدم ملامح التكنولوجيا، والتي ظهرت في العالم الاجتماعي لها أسبابها وتأثيراتها معاً،

كما انه من المهم أن يفهم الطلاب أساليب العمل المنظم في عشرة مجالات تصف الأنواع المختلفة من المعرفة والمهارات التكنولوجية، وهذه هي العشرة نقاط التي تسهم في تفعيل العمل بالتعليم التكنولوجي:

1- التحكم : الوسائل التي بواسطتها تصبح الميكانيكية نشطة .
2- الوظائف : موضوعات المنتجات والعملية التي تجعلها مناسبة للنظام الإنساني.
3- التصنيع: عملية تكوين المواد الخام أو التراكيب.
4- الميكانيكية : الأجزاء من التراكيب التي تسمح لها بالعمل .
5- القوة والطاقة : المصادر التي تمكن من صنع العمل .
6- التركيب : الأجزاء الطبيعية الضرورية من المنتج، العملية أو النظام المتضمن والطريقة التي تنظم بها الأجزاء .
7- الأنظمة: دمج الأجزاء لتكوين نظام.
8- المواد الخام : المواد المستخدمة لصنع التركيب .
9- الفنيات: تنمية المنتجات والعمليات.
10-التقويم : المنتجات التي تمكن الناس من استخدامها .

التقنيات الحديثة المستخدمة في التعليم

إن جهاز البروجوكتر الجهاز الذي يقوم بعرض الدرس على اللوح عن طريق الورق الشفاف الذي يطبعه المدرس من الكمبيوتر، بالإضافة إلى انه يسهل عملية التعلم ويستخدم في المدارس والجامعات، جهاز LCD ويقوم بعرض فيديو لكمبيوتر المدرس ومشاهدته علي اللوح أو الحائط، ويستخدم في المختبرات العلمية، تقنية الانترنت، وتقوم بعملية نقل الملخصات والدروس المصورة بالفيديو، وعملية التعلم عن بعد دون الذهاب للجامعات، ساهمت الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم في ظهور أنظمة جديدة ومتطورة للتعليم والتعلم والتي كان لها اكبر الأثر في إحداث تغيرات وتطورات ايجابية على الطريقة التي يتعلم بها الطلبة وطرائق وأساليب توصيل المعلومات العلمية إليهم.

وكذلك على محتوى وشكل المناهج الدراسية المقررة بما يتناسب مع هذه الاتجاهات، ومن النظم التي أفرزتها الاتجاهات الحديثة لتكنولوجيا التعليم ما يسمى التعليم الالكتروني والذي يعتمد على توظيف الحاسوب والانترنت والوسائل التفاعلية المتعددة بمختلف أنواعها في عملية التدريس. إن التعليم الالكتروني يشير إلى الاعتماد على التقنيات الحديثة في تقديم المحتوى التعليمي للطلبة بطريقة فاعلة من خلال الخصائص الايجابية التي يتميز بها، كاختصار الوقت والجهد والكلفة الاقتصادية وإمكانياته الكبيرة في تعزيز تعلم الطلبة، وتحسين مستواهم العلمي بصورة فاعلة، إضافة إلى توفير بيئة تعليمية تعلميه مشوقة ومثيرة لكل من المدرسين والطلبة يتم فيها التخلص من محددات الزمان والمكان بالإضافة إلى السماح للطلبة بالتعلم في ضوء إمكانياتهم

وقدراتهم العلمية ومستواهم المعرفي، استغلال التقنيات في عمليتي التعلم والتعليم، إن استخدامات الحاسوب في الأغراض التربوية كالبحث التربوي وإدارة شؤون المدارس من حيث التسجيل والعلامات وحفظ السجلات قد قطع شوطاً واسعاً، أنظمة المحاكاة والتنبؤ في الحواسيب تستطيع أن تقدم للإنسان ما لا يستطيع الوصول إليه بنفس السرعة والجهد المبذول.

حيث إن الحواسيب يمكن أن تقوم بمهام عملية التنبؤ للمستقبل، وتقوم بعمليات التحليل وإعطاء النتائج، وبهذا يستطيع مساعدة المتعلم في التعلم والتدريب دون المخاطرة بالمواد والمعدات، استخدام الحاسوب يعمل على توفير الجهد والوقت، إن استخدام الحاسوب كأحد أساليب تكنولوجيا التعليم يخدم أهداف تعزيز التعلم الذاتي مما يساعد المعلم على مراعاة الفروق الفردية، وبالتالي يؤدي إلى تحسين نوعية التعلم، يقوم الحاسوب بدور الوسائل التعليمية في تقديم الصور الشفافة والأفلام والتسجيلات الصوتية، الاستفادة من الحاسوب في عملية التعليم عن طريق:

- التعلم من الحاسوب: (هي الصيغة الشائعة في استخدامه في التعليم، حيث يقوم الحاسوب هنا بدور مصدر المعلومات) .
- التعلم عن الحاسوب: (يكون التركيز في هذا الأسلوب على تعليم عمليات الحاسوب ومهارات استخدامه وبرمجته) .
- التعلم بالحاسوب: يعتبر هذا الدور من أكثر أدوار الحاسوب التعليمي ارتباطاً بالتعليم، وينظر إليه من خلال: المحتوى التعليمي، باستعمال

برمجيات محاكاة وألعاب تربوية، استخدام الحاسوب كأداة لجمع البيانات وتنظيمها وتحليلها) .

- التفكير باستخدام الحاسوب: ظهر عدد غير قليل من برمجيات المحاكاة والألعاب التربوية الحاسوبية التي تتناول بعض العمليات التفكيرية، بالرغم من أن غالبية هذه البرمجيات لم يُصمم لتعليم عمليات التفكير تحديداً، إلا أن نتائج التجربة تشير إلى أن طبيعتها تساعد في تنمية عمليات العلم عند المتعلم
- إدارة التعليم باستخدام الحاسوب، إن استخدام الحاسوب في المدارس في وظائف إدارية، ووظائف تدريسية (تعليمية) خدمات تربوية .

من أهم مميزات استخدام الحاسوب في عملية التعليم هي:

- تنمية مهارات الطلاب لتحقيق الأهداف التعليمية.
- تنفيذ العديد من التجارب الصعبة من خلال برامج المحاكاة.
- تقريب المفاهيم النظرية المجردة.
- أثبتت الألعاب التعليمية فعالية كبيرة في مساعدة المعوقين عضلياً وذهنياً.
- توفر الحاسب الآلي للطلاب التصحيح الفوري في كل مرحلة من مراحل العمل.

- تنمية المهارات العقلية عند الطلبة، قدرتها على إيجاد بيئات فكرية تحفز الطالب على استكشاف موضوعات ليست موجودة ضمن المقررات الدراسية،
- القدرة على توصيل أو نقل المعلومات من المركز الرئيسي للمعلومات إلى أماكن أخرى.



الفصل السادس

تكنولوجيا المعلومات

تكنولوجيا المعلومات

مفهوم المعلومات

يمكن استخدام كلمة معلومات استخداماً متبايناً بتباين المجالات، ويجب ربطها بموضوعات علمية أو اجتماعية أو غيرها، لقد أشار الباحث YUEXIAO في مقال له على أن هناك أكثر من أربعمائة تعريف للمعلومات قام بوضعها متخصصون في مختلف المجالات والثقافات والبيئات وأوضح بأن المستوى الفلسفي هو أكثرها شمولية.

وتدل المعلومات على أنها حالة ذهنية، والمورد الذي بدونه لا يمكن للإنسان استثمار أي مورد آخر، وهنا فأن مفهوم كلمة (معلومات) وبما يتوافق مع (عصر المعلومات) الذي نعيشه اليوم ينص على أن المعلومات سلعة، يتم في العادة إنتاجها أو تعبئتها بأشكال متفق عليها، وبالتالي يمكن الاستفادة منها تحت ظروف معينة في التعليم والأعلام والتسلية أو لتوفير محفز مفيد وغني لاتخاذ قرارات في مجالات عمل معينة.

كما ذكر توم فورستر Tom Forester في تعريف لتقنية المعلومات في أنها العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع المعلومات، ووفق منظمة اليونسكو .

وفي تعريف أخر هي مجالات المعرفة العلمية والتقنية والهندسية والأساليب الإدارية المستخدمة في تناول ومعالجة المعلومات وتطبيقاتها، كما إنها تفاعل الحواسب والأجهزة مع الإنسان ، ومشاركتها في الأمور الاجتماعية والاقتصادية والثقافية.

وظائف المعلومات

1) وظائف نظم المعلومات الإدارية: تكمن الوظائف التي تؤديها نظم المعلومات الإدارية في ما يلي:

- تحديد الاحتياجات من المعلومات.
- معالجة البيانات وإعداد المعلومات للعرض والاستخدام.
- تجميع البيانات المطلوبة من مصادرها المختلفة.
- إرسال المعلومات إلى مراكز اتخاذ القرارات، وإلى المستويات الإدارية المختلفة.
- حفظ وتسجيل المعلومات.
- تحديد المعلومات المطلوبة، ومتابعة التغير فيها حتى تصبح قابلة للاستخدام على نحو مستمر.

2) استخدام المعلومات في اتخاذ القرارات الإدارية:

تتمثل أهم الوظائف التي تقدمها المعلومات للإدارة فيما يلي:

- توفير المعلومات عن الأحداث والظواهر المستقبلية (التنبؤات) الأمر الذي يمكّن الإدارة من الإعداد لها والتخطيط لمواجهتها.
- تقييم السياسات والقرارات الإدارية، لبيان مدى فعاليتها وكفاءتها في هذا، وفي سبيل توفير المعلومات اللازمة للإدارة لكي تقدم الوظائف السابقة، فإن الجهود ينبغي أن تنصرف إلى إقامة نظام متكامل للمعلومات يضمن توفير البيانات الدقيقة والكافية للاستخدام بمعرفة الإدارة في الوقت المناسب لذلك.

- معاونة الإدارة في اتخاذ القرارات، من خلال توفير أسس المقارنة والمفاضلة بين الحلول والإجراءات البديلة لاختيار أفضلها جميعها.
- وصف المواقف والأحداث المختلفة والمؤثرة على الإدارة، والتي تمثل المناخ الذي يتم في إطاره العمل الإداري.
- تحليل المواقف والأحداث السابقة وتفسيرها، للوصول إلى العوامل والمتغيرات الأساسية المحددة لها، وكذا للوصول إلى العلاقات التي تربط العوامل وتحركها.

3) المعايير المهمة في تعظيم الفائدة من المعلومات:

أن المعلومات للمعاونة للمدير هي معلومات مفيدة، ولكي تكون المعلومات مفيدة ينبغي أن تحقق المعايير التالية:

ـ أ ن تكون مناسبة.

ـ أن تكون كاملة.

ـ أن تصل في التوقيت المناسب لاتخاذ القرار، وليس قبله أو بعده.

ـ أن تكون مختصرة.

أن المعلومات نجدها في الحياة العملية نادراً ما تكون كاملة، ودائماً يتصرف المديرون، وفقاً للمعلومات المتاحة لهم، ولكن كلما كانت المعلومات المتاحة يتوافر فيها المعايير السابقة، كلما كانت عوناً لتحسين العملية الإدارية، وكلما كانت تمثل مورداً استراتيجياً حقيقياً.

وهذا وسواء كانت المنظمة شركة صناعية أو خدمية أو مهنية، فإنه يجب أن تحصل على المعلومات وتحللها، ثم تتصرف بناء على تفسير هذه المعلومات،

ومن الأفكار التي يمكن استخدامها من المعلومات التي تعتمد على بيانات مركبة هو تخفيض متطلبات العمل، وزيادة الجودة، وتقديم فهم جيد لعمليات المنظمة.

4) استخدام المعلومات في الرقابة:

تعتبر المعلومات المفتاح لتحقيق الإدارة لنظم الرقابة الفعالة، ونجد أن عملية الرقابة تتمثل في إعداد المعايير، وقياس الأداء الفعلي، ومقارنة الأداء الفعلي بالمعايير، ثم التصرف بناء على النتائج. فمثلاً نجد أن مقارنة الأداء الفعلي بالمعايير يولد معلومات، وبدون المعلومات نجد أن المديرين لا يستطيعون تقييم الموقف بدقة أو اتخاذ التصرف المناسب والأخذ بنظم الرقابة الجديدة بحيث يتاح للإدارة معلومات جديدة.

طرق الحصول على المعلومات

قد يلجأ المدير للحصول على المعلومات إلى بعض الطرق، والتي يمكن تقسيمها إلى ما يلي:

1ـ البحث الرسمي:

هنا يعبّر عن الجهود المخططة والمنظمة لاستقبال معلومات محددة لأغراض معينة مثل: بحوث التسويق، والإنتاج، والبحوث التي تتعرض للمشاكل المالية: كمشاكل التمويل وعجز السيولة واتخاذ القرارات الاستثمارية....الخ، وعادة تكون تكلفة الحصول على المعلومات بطريقة رسمية مرتفعة وتتطلب جهوداً تخطيطية مسبقة، ومن أهم طرق البحث الرسمي فيما يلي:

1) وسيلة المقابلة الشخصية:

وهي من أهم الطرق للحصول على المعلومات، حيث هناك مـن البيانـات التي لا يمكن الحصول عليها إلا بالمقابلة وجهاً لوجـه، وفي مناسـبات عديـدة قـد يدرك الباحث أنه من الضروري رؤية وسماع صوت وكلـمات الأشـخاص موضـوع البحث.

كما تساعد وسيلة المقابلة الشخصية في ملاحظة سلوك الأفراد والجماعـات والتعـرف عـلى آرائهـم ومعتقـداتهم، وفـيما إذا كانـت تتغـير بتغـير الأشـخاص وظروفهم، وقد تساعد كذلك على تثبيت صحة معلومات حصـل عليهـا الباحـث من مصادر مستقلة أو بواسطة وسائل بديلة أو للكشف عـن تناقضـات ظهـرت بين تلك المصـادر، وتمتـاز هـذه الوسـيلة بأنهـا أفضـل الوسـائل لاختبـار وتقـويم الصفات الشخصية، كـما أنهـا مفيـدة في مجـال الاستشـارات، كـما أنهـا الوسـيلة الوحيدة لجمع البيانات في المجتمعات الأمية بالإضافة إلى أن نسبة الردود عاليـة عند مقارنتها بالطرق الأخرى لجمع البيانات كالاستبيان.

2) الملاحظة Observation:

تشتمل هذه الطريقة على إرسال ملاحظين لتسجيل ما يحدث فعـلاً، كـما يندرج القياس الفعلي أو الحساب أيضاً ضـمن هـذه الطريقـة، وأمثلـة ذلـك مـا يحدث في إحصاءات الرقابة على الجودة.

3) وسيلة الاستبيان:

هي وسيلة لجمـع البيانـات عـن طريـق اسـتمارة يجـري ملئهـا مـن قبـل المستجوب، ونجد أن الأخير هو سيد الموقف، فهو الذي يمـلأ الاسـتمارة بكلماتـه

وبخط يده حسب فهمه للأسئلة الواردة بها وحسب درجة استجابته لذلك، وتستخدم هذه الوسيلة لجمع معلومات بشأن معتقدات ورغبات المستجوبين، بشأن الحقائق التي هم على علم بها، ولذا يستخدم الاستبيان للكشف عن حقائق الممارسات الحالية، واستطلاعات الرأي وميول الأفراد، كما أنه وسيلة ملائمة للوصول إلى الأفراد المنتشرين في مناطق واسعة دون أن تكون باهظة التكلفة، كما أن بياناته تكون أكثر موضوعية مقارنة بالمقابلة الشخصية كوسيلة بديلة، مع السماح بوجود وقت كافي للمستجوب للتفكير المتأني في الأسئلة وللتدقيق في إجاباته عليها.

4) التقارير Reports:

إن هذه الطريقة تقوم على أساس الملاحظات أو الأحاديث غير الرسمية، وقد تكون هذه التقارير قاصرة ومتحيزة، ولكنها في أحوال أخرى قد تكون مفيدة للغاية.

2ـ الحصول على المعلومات بشكل مشروط Conditioned viewing:

تعني الطريقة أن يكون للمدير هدف ما في استقبال المعلومات وإدارتها وتحليلها، لتقييم مدى فائدتها لعملية التخطيط مثل قراءة المجلات المتخصصة.

3ـ البحث غير الرسمي:

تعني الطريقة الجهود غير المنظمة أو غير المخططة التي يبذلها المدير للحصول على المعلومات المرتبطة بتحقيق هدف محدد مثل: الاتصالات التليفونية أو اللقاء بمجموعة من الأفراد الذين تربطهم بالمدير علاقات شخصية،

وإن كانت طريقة الاتصالات التليفونية ليست جيدة، لأن الأفراد الذين يحـوزون تليفون يمثلون عينة متحيزة.

4ـ الحصول على المعلومات بشكل غير مقصود indirect viewing:

حيـث تشـير هـذه الطريقـة إلى الموقـف الـذي يحصـل فيـه المـدير عـلى المعلومات بدون هـدف محـدد مسـبقاً، مثـل المعلومـات المنشـورة في الصحف والمجلات، وتعتبر المعلومات الواردة عن هذه الطرق أقل المعلومات تكلفة.

تكنولوجيا المعلومات (Information Technology)

إن تكنولوجيا المعلومات أحدثت تغيراً كبيراً في حياة الناس أشبه ما يكـون انقلاباً، وهو حدث بسرعة كبيرة، وأصبحت التكنولوجيا عـنصراً أساسـياً في حيـاة وتقدم المجتمعات، وانطلـق منهـا تطبيقـات اسـتخدامها وظهـر مفهـوم الـذكاء الاصطناعي وتطبيقاته واستخداماته وهندسة الحواسيب، ذلك بالمكونات المادية لجهاز الحاسوب، حيث يقوم بتصحيحه وتطوير الدوائر الإلكترونية واسـتخدامه في الإشـارات الضـوئية والاستشـعار عـن بعـد مـن خـلال المسـاعدات الأرضـية والأبــوات الإلكترونيــة وتطــوير البرمجيــات ومعالجــة النصــوص والجــداول الإلكترونية.

من هنا نرى أن تكنولوجيا المعلومات هي مجموعة من الأدوات تساعدك على العمل مع المعلومات، وإجراء مهام تتعلق بتجهيـز المعلومـات ومعالجتهـا، وتتضمن تلك المجموعة سبعة عناصر رئيسية تشكل البنية الأساسية لتكنولوجيا

المعلومـات، وهــذه العنــاصر الســبعة يطلــق عليهــا تكنولوجيــا المعلومــات Information Technology وهي كما يلي :

1. أدوات وأجهــزة الاتصــالات: وهــي تشــمل المودمــات Modems والأقــمار الصناعيةSatellites والكابلات المحورية.
2. وحدة المعالجة وتحتوي عـلى مكـونين وحـدة المعالجـة المركزيـة Central Processing Unite والـذاكرة الداخليـة Internal Memory : فوحـدة المعالجة المركزية تقوم بتنفيذ البرمجيات لتأدية مهمـة معينـة، بيـنما تقـوم الذاكرة بالعمل كمنطقة التخزين المؤقت للبرمجيات والمعلومات .
3. البرمجيات Software: أو مجموعة التعليمات المستخدمة لأداء مهمة معينة لك والبرمجيـات تشـتمل: أنظمـة التشـغيل، برمجيـات لمعالجـة الكلـمات، والميزانية، والأجور، والاتصالات، حيث تعد نوعاً من المصنفات الأدبيـة التـي تحمي بموجب حق المؤلف، ويـتم حمايـة بـرامج الحاسـوب ويشـجع عـلى تكوير هذه البرامج وإنتاج برامج أخرى للحـد والقضـاء عـلى ظـاهرة سرقـة برامج الحاسوب.
4. المعلومات التي تتعامل معها: حيـث يمكنـك أن تتعامـل مـع المعلومـات في أشكال متنوعة نصوص مقروءة ومسموعة ومرئية ومتحركة.
5. أدوات وأجهزة التخزين التي تحفـظ المعلومـات والبرمجيـات: ومـن أدوات وأجهزة الاختزان الأقراص المدمجة ROM_CD والأشرطة والأقراص.
6. العنصر البشري الهام.

خصائص مجتمع المعلومات

هنالك عدة خصائص لمجتمع المعلومات تتميز بما يلي :

- استخدام المعلومات كمورد اقتصادي، حيث تعمل المؤسسات والشركات على استخدام المعلومات والانتفاع بها في زيادة كفاءتها، وفي تنمية التجديد والابتكار، وفي زيادة فعاليتها ووضعها التنافسي من خلال تحسين نوعية البضائع والخدمات التي تقدمها، وهناك اتجاه نحو إنشاء شركات معلومات تضيف كميات من القيمة، ومن ثم تحسن الاقتصاد الكلي للدولة.
- ظهور قطاع المعلومات كقطاع مهم من قطاعات الاقتصاد، إذ يضيف علماء الاقتصاد من الستينيات إلى قطاعات الاقتصاد الثلاثة الزراعة والصناعة والخدمات، قطاعاً رابعاً هو قطاع المعلومات، حيث أصبح إنتاج المعلومات وتجهيزها وتوزيعها نشاطا اقتصادياً رئيسياً في العديد من دول العالم .
- الاستخدام المتنامي للمعلومات بين الجمهور العام، فالناس يستخدمون المعلومات بشكل مكثف في أنشطتهم كمستهلكين، وهم يستخدمون المعلومات أيضاً كمواطنين لممارسة حقوقهم ومسؤولياتهم، هذا فضلاً عن إنشاء نظم المعلومات التي تعمل على إتاحة التعليم والثقافة لكافة أفراد المجتمع .
- عدد القوى العاملة النشطة اقتصادياً في الأنشطة المعلوماتية، إذ يصل عددها في بعض الدول المتقدمة إلى أكثر من50% من مجموع القوى

العاملة، أي أكثر من مجموع القوة العاملة في المجالات الاقتصادية التقليدية، وهي الزراعة والصناعة والخدمات، ويحتل قطاع التعليم موقع رأس الحربة في هذا المجتمع المعلوماتي، إلى جانب قطاعات البحوث والتنمية، والاتصالات والإعلام، والحاسبات والآلات، وخدمات المعلومات.

ـ نظام المعلومات (Information System)

يُعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر، يرتبط بعضها بعضاً بشكل علاقات منظمة، تسعى إلى تنفيذ مجموعة من الأهداف ، ويُعرف النظام بأنه مجموعة من العناصر المترابطة (أو الأجزاء المتفاعلة) التي تعمل معاً بشكل توافقي لتحقيق بعض الأهداف المرسومة والغايات المدروسة، ونستطيع أن نفهم من هذا التعريف أنه لا بد من أن تكون أجزاء النظام متآلفة ومترابطة ومتناسقة حتى يتمكن النظام من تحقيق أهدافه بشكل سليم.

وفي تعريف أخر هو مجموعة المكونات المادية (Hardware) والبرمجيات (Software) والإنسان (Human)، بينما يعرفه محلل آخر بأنه مجموعة من وحدات الإدخال (Input) ووحدة المعالجة المركزية (CPU) ووحدات الإخراج (Output)، ويُسمى النظام الذي يعالج البيانات (Data) ويحولها إلى معلومات (Information) ويزود بها المستفيدين (نظام معلومات).

ويُعرَّف نظام المعلومات أيضاً بأنه مجموعة العناصر البشرية والآلية اللازمة لجمع وتشغيل البيانات لغرض تحويلها إلى معلومات تساعد في اتخاذ القرارات،

ويقـوم نظـام المعلومـات باسـتقبال البيانـات الأوليـة (المـدخلات) ومعالجتهـا وتحويلها إلى معلومات (مخرجات) نستطيع الإفادة منهـا، وتسـتخدم مخرجـات النظام وهي المعلومات لاتخاذ القرارات وعمليات التنظيم والـتحكُّم (Control) داخل المؤسسة.

وعليـه، يمكننـا تصـور نظـام المعلومـات عـلى أنـه مكـون مـن الإنسـان والحاسوب والبيانات والبرمجيات المستخدمة في معالجتها بهدف إمداد المؤسسة بالمعلومات اللازمة لها عند الحاجة، ويتصوره آخرون على أنه مكون مما يلي:

1- المدخلات Input وهي البيانات.
2- المعالجة (العمليات) Processing وتتكـون مـن جهـاز الحاسـوب نفســه والبرمجيـات المسـتخدمة في معالجـة البيانـات والملفـات والأشخاص.
3- المخرجات Output وهي المعلومات Information .

إن نظام المعلومات هو تنظيمٌ يُؤمن نقل المعلومات والسيطرة عليهـا مـن مصادرها ومنتجيها، إلى المستفيدين منها والمسـتهلكين لهـا بهـدف اسـتثمارها في أعمالهم ومشاريعهم اليومية والمستقبلية.

إن المكتبة أو مركـز المعلومـات تتكـون بالعـادةً مـن أجـزاء منفصـلة مـن الناحية الشكلية إلا أنها متصلة وظيفياً تعرف بالنُظُم، ويختلف النظـام المكتبـي التقليدي عن النظام المحوسب في أن النظام التقليدي يعتمد اعتماداً كـاملاً عـلى العمل اليدوي الذي يقوم به الأفراد، أما إذا استُخدِم الحاسوب في تنفيذ بعض أو كل العمليات المكتبية فيُعرف النظام بأنه نظام مبني على الحاسوب.

إن نظام مكتبي يشتمل على عدد من النظم الصغيرة تعرف باسم النظم الفرعية (Systems_Sub)، فقد تشتمل المكتبة على نظم فرعية للتزويد والفهرسة والمراجع والإعارة والدوريات، ويقسم كل نظام فرعي من الأنظمة السابقة إلى نظم أخرى صغيرة، فقد يشتمل نظام الإعارة مثلاً على نظم صغرى مثل نظام الإعارة الخارجية ونظام إرجاع الكتب ونظام إحصاءات الإعارة، وينتج عن هذا التقسيم مستوىً آخر من النظم يقسم بعضها بدوره إلى أقسام صغرى. فعلى سبيل المثال، قد يشتمل نظام إعارة الكتب الخارجي على نظم فرعية خاصة بالإعارة العادية والإعارة الخاصة والغرامات. وتستمر عملية تقسيم النظام الكبير إلى نُظُم صغيرة حسب الحاجة وكلما أمكن ذلك.

من خلال معايير أو مؤشرات يمكن وصف مجتمع بأنه معلوماتي.

ونذكر منها:

1. المعيار الاقتصادي : حيث تبرز المعلومات كعامل اقتصادي أساسي سواء كمورد اقتصادي أو كخدمة أو سلعة، وكمصدر للقيمة المضافة وكمصدر لخلق فرص جديدة للعمالة .
2. المعيار الاجتماعي : يتأكد دور المعلومات، كوسيلة للارتقاء بمستوى المعيشة وينتشر وعي الكمبيوتر والمعلومات ويتاح للعامة والخاصة معلومات على مستوى عال من الجودة .
3. المعيار التكنولوجي: هنا تكون تكنولوجيا المعلومات مصدر القوة الأساسية، ويحدث انتشار واسع لتطبيقات المعلومات في المكاتب والمصانع والتعليم والمنزل .

مفهوم تكنولوجيا المعلومات

هي عبارة عن تطبيق التكنولوجيات الإلكترونية ومنها الحاسب الآلي والأقمار الصناعية وغيرها من التكنولوجيات المتقدمة، لإنتاج المعلومات التناظرية والرقمية وتخزينها واسترجاعها وتوزيعها ونقلها من مكان إلى آخر.

وفي تعريف أخر هي ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وحيازة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تكنولوجية حديثة ومتطورة وسريعة، وذلك من خلال استخدام المشترك للحاسبات الإلكترونية ونظم الاتصالات الحديثة، وأنها باختصار العلم الجديد لجمع وتخزين واسترجاع وبث المعلومات آلياً عبر الأقمار الصناعية.

كما أنها الإطار الذي يحوي تكنولوجيا المعلومات، وعلوم الكمبيوتر، ونظم المعلومات وشبكات الاتصال وتطبيقاتها في مختلف مجالات العمل الإنسان ي المنظم .

وأيضا تعرف على أنها الأدوات والأساليب والطرق المستخدمة في تحويل المدخلات إلى مخرجات، أو هي أداة فاعلة تساعد في توفير المعلومات وإيصالها إلى المنظمات لانجاز وتطوير العمليات الإدارية في جميع المستويات التنظيمية وتتضمن الأجهزة والمعدات والموارد البشرية والبرمجيات، ويعتقد الباحثون بأن توفر تكنولوجيا معلوماتية متطورة يساهم في تنفيذ خطط المنظمة وسياساتها خصوصاً بظهور ما يسمى بتوجهات (العولمة) وتغير احتياجات الزبائن وتنوعها ورغبة المنظمة في البقاء والاستمرار مما يتطلب مواجهة تحديات البيئة الخارجية

ومحاولة المواءمة بين المتغيرات المختلفة، ويمكن توضيح أهم المزايا التي يمكن تحقيقها عند استخدام تكنولوجيا المعلومات بالآتي:

- تحسين قرارات إدارات التشكيلات المنظمية الأخرى من خلال توفير المطلوب من المعلومات وبالنوعية والوقت المناسبين .
- تقليص الكلف وذلك من خلال تحسين كفاءة العمليات وتحقيق حالة من التعاون بين التشكيلات التنظيمية المختلفة .
- تساهم تكنولوجيا المعلومات في إمكانية إيجاد منتجات جديدة .
- تحسين خدمة الزبون من خلال إمكانية استلام طلباته بوساطة المحطات الطرفية ومحاولة التمسك به .
- إمكانية دعم الموقف التنافسي للمنظمة وبناء مجموعة من العقبات التي تمنع دخول المنافسين إلى الأسواق.

تكنولوجيا المعلومات ودورها في برامج إعادة هندسة الأعمال

إن التطورات الحاصلة والمتسارعة في بيئات المنظمات أدت إلى ازدياد تبني تكنولوجيا المعلومات بوصفها وسيلة إستراتيجية وحاسمة، في بقاء المنظمات المعاصرة واستمرارها، كما أن ازدياد حجم المعلومات المتدفقة قاد إلى ضرورة تبني تكنولوجيا مناسبة إذ انه خلال السنوات الثلاثين الأخيرة، فان الجنس البشري قد أنتج كمية من المعلومات تزيد عن كمية المعلومات التي أنتجها في الخمسة الآف سنة الماضية ، كما أن 43% من المدراء في العالم مقتنعون بان القرارات المهمة تتأخر بسبب الحاجة إلى المزيد من المعلومات.

أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات

تكمن أهمية استخدام تكنولوجيا المعلومات فما يلي:

1- المساعدة في كشف الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجات الدقيقة لها.

2- توفير وقت انجاز العمل والجهد اللازم للانجاز من خلال وجود نظام خزن، واسترجاع المعلومات عند الحاجة.

3- كما انعكست البيئة التنافسية الدولية على تكنولوجيا المعلومات وجعلتها ضرورة تنافسية، إذ أصبح السبب الأساسي في عدم نجاح بعض المنظمات في إنجاز أهدافها هو فشل إداراتها في تبني تقانة معلوماتية مناسبة، وهناك بعض العوامل المؤثرة في نجاح تبني تكنولوجيا المعلومات منها:

ـ تطوير مشاركة الأعمال والتكنولوجيا.

ـ إيجاد بطل تكنولوجيا المعلومات.

ـ تطوير تصور عن تكنولوجيا المعلومات.

ـ الحصول على دعم الإدارة العليا .

إن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تلعب دور مهم في تمكين إعادة هندسة الأعمال من بلوغ أهدافها، إذ ازداد هذا الدور في الآونة الأخيرة للأسباب الآتية:

- الإمكانيات المالية المتاحة التي شجعت على استخدام تكنولوجيا المعلومات.

- تزايد وعـي الأفـراد العـاملين بضرورة التفاعـل الايجـابي معهـا وفي جميـع مجالات العمل.
- انخفاض أسعار أدوات تكنولوجيا المعلومات وكلف تطبيقها.
- تبرز فوائد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج إعادة الهندسة مـن خلال تحليل برنامج إعادة الهندسـة، وتصـميم عمليـات إعـادة الهندسـة والرسوم والبرامجيات وأدوات الحالة وبـرامج الجدولـة وخـرائط العمليـة وقواعد البيانات التي تتابع رضـا الزبـائن وشـكواهم، كـما يسـهل البريـد الالكتروني الاتصال والتنسيق عبر المسافات الجغرافية والتنظيمية.
- أضافت اهتماماً جديداً في العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات واستراتيجيات المنظمـة وإيجـاد حلـول تمكـن تكنولوجيـا المعلومـات مـن تعزيـز أداء المنظمات .
- إن تكنولوجيا المعلومات تعد من العوامل المساعدة لعملية إعـادة هندسـة الأعمال على الرغم من أنها تعد ضروريـة لإعـادة تصـميم العمليـة، إلا أنهـا تمثل عنصراً حساساً ودقيقاً للكثـير مـن جهـود إعـادة تخطـيط العمليـة، إذ توصل احد البحوث التجريبيـة إلى أن تكنولوجيـا المعلومـات تسـاهم بـدور بارز في عملية إعادة الهيكلية في نحو نصف المنظمات عينـة الدراسـة، فقـد اجمع المستجيبون في منظمات الخدمة المدنية أن تكنولوجيا المعلومات هي ذات تأثير حاسم في إعادة هيكلتها كـذلك فـان نحـو ثلاثـة أربـاع المصـارف والمنظمات الاجتماعية ذكرت أن تكنولوجيا المعلومات ساهمت بشكل كبـير في هـذا الجانـب ، ومـن جانـب آخـر فـإن تكنولوجيـا المعلومـات لا تعنـي

البديل عن جهود إعادة هندسة الأعمال، إذ أن مكننة الطرق القديمة للعمل يهدف إلى زيادة سرعته دون تغييرها جذرياً، لذلك فهي تؤدي دوراً تكميلياً يستند إلى بناء العمليات الأساسية وبشكل جديد ومختلف عن الشكل الحالي، وهنا فان التكنولوجيا تكون عاملاً مساعداً في سرعة الانجاز، وبما يوفر الكلفة والوقت وتحقيق الإنتاج المبدع.

كما يؤكد (Caldwell) أن أبرز الأسباب التي من الممكن أن تؤشر فشل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في برامج إعادة الهندسة هي:

- استخدام أنظمة المعلومات لتقديم التقارير ذات الحاجة المحدودة .
- بطئ النظام بسبب تاريخه غير المناسب.
- عدم قدرة نظام المعلومات القائم على التكيف مع العمل الجديد .
- ضعف أداء تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مواجهة المخاطر والتعامل معها بكفاءة .
- النظر إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات باعتبارها ليست جزءاً من العمل.
- عدم وجود فرق عمل تكنولوجية تنسجم والحالة الجديدة .
- استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتسريع بعض الأعمال الفائضة عن الحاجة وتوليد المعلومات غير الضرورية وجذب الانتباه إلى التفاصيل غير المهمة.

بالإضافة إلى انه من الممكن استخدام تكنولوجيا المعلومات لتحسين الكفاءة والفاعلية المنظمية، وذلك من خلال التخلص من الوسطاء الإداريين

وتفادي حالات التأخير وتجاوز خطوات المعالجة المتكررة الزائدة وتسهيل الوصول إلى مصادر المعلومات والحصول عليها .

انه ومن المناسب القول هنا بأن عملية إعادة هندسة الأعمال تسعى إلى تحقيق استخدام أمثل للتكنولوجيا لدعم ومساندة الواجبات والمهمات وتسهيل المواءمة المنطقية بين تكنولوجيا المعلومات والمنظمة، كما أن معظم جهود إعادة هندسة الأعمال التي تساندها تكنولوجيا المعلومات تشمل إعادة التصميم الجذري للعمليات الوظيفية التي لها الأثر في النتائج الإستراتيجية للمنظمة، مع توفر نوع من المرونة في هذه التكنولوجيا، بحيث من الممكن توفير أية معلومة في أي وقت وعن طريق أساليب مختلفة، ومن هنا فان هناك ثمة تكامل بين مكونات تكنولوجيا المعلومات وإعادة هندسة الأعمال، ولا يتوقع أن يؤدي أي منهما دوراً منفرداً في التغيير الجذري وتحقيق طفرة في الأداء.

إن دور تكنولوجيا المعلومات في برامج إعادة هندسة الأعمال يمكن أن يبرز من خلال الاتجاهات الآتية:

1. توظيف المعلومات بالشكل المناسب لتحقيق الإبداع في العمل وبما يسهل من تحسين يمكن العاملين لأداء الأعمال الجديدة.
2. إعطاء الفرصة للعاملين للعمل بتقارب أكبر والاتصال مع بعضهم على الرغم من تباعدهم مكانياً.
3. تساعد على انجاز التكامل في العمليات سواءاً على مستوى المنظمة الواحدة أو مع المنظمات الأخرى.
4. المساعدة في تحليل العمليات الجديدة فضلاً عن تشخيص أنواع البرامجيات المستخدمة لانجاز العمليات.



الفصل السابع
تقنية الإنترنت و المعرفة

مراحل التطور من الطباعة إلى النشر الإلكتروني

إن استخدام الحاسوب لإصدار المنشورات التقليدية المطبوعة على الورق: وإن مكانز المعلومات الممكنة تستخدم لتوليد الناتج الورقي، ويمكن أيضاً أن تستخدم لأهداف أخرى، ويمكننا أن ندع هذه المرحلة كمرحلة الأسلوب المزدوج لأن المنظورات المطبوعة على الورق تتعايش مع نظيراتها الإلكترونية جنباً إلى جنب.

وظهور مطبوعات جديدة بصورة تامة وهذه موجودة بشكل إلكتروني فقط، ومن أوضح الأمثلة على هذه مراصد المعلومات والمكانز المختلفة، وهذه يمكن الوصول إليها عن طريق الخط المباشر فقط لعدم وجود نظير لها مطبوع على ورق.

كما ظهرت حلول الإلكترونيات محل المطبوعات التقليدية على الورق، وأن هذه المرحلة لم يصل إليها الإنسان ولكن بكل تأكيد فهو على عتبة هذه المرحلة، وبكل تأكيد فإن مرحلة الإحلال سوف تؤثر على أنماط عديدة من المنشورات التقليدية بالنمط نفسه الذي تحرك خلال مرحلة الأسلوب المزدوج، وأن المنشورات الضخمة والمكلفة مالياً وغيرها من المنشورات التي تتطلب التحديث باستمرار يجب أن تكون أول من تتنحّى لتحل محلها المطبوعات الإلكترونية في حين أن الأنماط الأخرى من المنشورات التقليدية ومن بينها الدوريات العلمية فإنها ستتأثر بهذا التحول مستقبلاً.

وفي أعوام الستينيات والسبعينيات صرفت الأموال بكل سخاء لتطوير تقنيات المصغرات في مجال النشر، وأن أكبر دعم لهذه البحوث كان من مجلس مصادر المكتبات الذي تم تأسيسه عام 1956 لهدف المساعدة في حل مشاكل المكتبات عامة، ومكتبات البحوث خاصة، فأخذ يقوم بالبحوث بخصوص الطرق الجديدة والإجراءات الحديثة في هذا الصدد، ونشر نتائج البحوث، والاتصال ببقية المعاهد العلمية لإجراء البحوث المماثلة بالإضافة إلى القيام بدور القيادة في هذا المضمار لكي ينسق الجهود لمزيد من التعاون بينهما:

1- لتحسين العلاقات بين المكتبات ودور المحفوظات الأمريكية والأجنبية. وإن أول منظمة لنشر المصغرات في فرنسا كانت قد أقيمت في عام 1948 من قبل Hawkins William وهو فرنسي منحدر من أصل إنكليزي، وأن مجمل عمله كان منصباً على طرق حفظ السجلات.

2- تطوير مصادر المكتبات وخدماتها.

3- من المنشورات المصغرة إلى المنشورات الإلكترونية، إن التحول إلى المنشورات الإلكترونية سوف يزداد سرعة عندما تصبح هذه المنشورات الإلكترونية معروفة للجميع ومستخدمة بكثرة، وهذا لم يحدث بعد، ولكن على العموم فإن الحواسيب أول ما بدلت طريقة عمل الأشياء أي الأسلوب وفيما بعد فإنها تفكر(ماذا تغير)؟، ففي عالم النشر فإننا نتوقع أن الإلكترونيات سوف تؤدي إلى إمكانيات جديدة كلية لعرض المعلومات، وإن المنشورات (المميكنة) اليوم لا تختلف كثيراً عن نظيراتها التقليدية، وأساساً فإن المنشورات المميكنة هي مجرد صفحات

مطبوعة يتم عرضها على الشاشة المرئية، ويبدو محتملاً بأن طلائع الدوريات المميكنة سوف تكون جامدة ومشابهة لنظيراتها التقليدية المطبوعة، وفيما بعد فإننا نتوقع بأن المنشورات الإلكترونية سوف تتحرر من تقييدات الجمود بصورة كاملة كالتقييدات التي تهيمن على المطبوعات التقليدية، وبعبارة أخرى فإن إمكانية الوسائل الإلكترونية سوف تكون ذات تأثير عميق على طريقة عرض المعلومات.

وتستخدم إمكانيات الكتب الكبيرة لعرض البيانات القصصية بطريقة مختلفة نوعاً ما، وعلى سبيل المثال فإن كتاباً إلكترونياً يمكن أن يبدو مختلفاً بدرجة كبيرة عن الكتاب التقليدي، إذ لا توجد ضرورة لتصميم هذا الكتاب الجديد التقليدي.

ولا توجد ضرورة لتصميم هذا الكتاب الجديد أيضاً لكي يقرأ في سياق معين واحد، ويمكن أن يسمح لطرق قراءة مختلفة، أو أنه يمكن إعادة تنظيمه في سياقات مختلفة لإشباع الحاجات المختلفة لمختلف الأساتذة ولمختلف المواد الدراسية ولمختلف الطلاب، وفي أية نقطة من هذا الكتاب يمكن أن يدخل الطالب إليه حاشية تفسيرية أو تعليقاً أو سؤالاً لأستاذه، وإجابات الأستاذ يمكن إدخالها كذلك في أي جزء من هذا الكتاب، وإن أي طالب يمكن أن يصل أو يطلع على مثل هذه الأسئلة والتعليقات من الطلاب الآخرين بالإضافة إلى إجابات العديد من الأساتذة، وحتى المصادر الببليوغرافية لمثل هذا الكتاب ليس بالضروري أن تكون جامدة ثابتة.

وفي الواقع يمكن أن يضاف إلى أي نظام استرجاع معلومات أو مكنـز حتـى أن القارئ يمكن أن يصل بصورة فورية إلى أية مداخل ببليوغرافيـة تمثـل أحـدث النتاج الفكري حول أي موضـوع مـن الموضـوعات يـتم نقاشـها في هـذا الكتـاب الجديد.

ومن الممكن أن يكون قابل للتحديث بصورة مستمرة عـن طريـق الحـوار بين الحواسيب ومجموعات المتخصصين في الموضوع وحتى مؤلفي هـذه الكتـب، وإن أي تغيير أو إضافة إلى هذا الكتاب يمكن أن تجري نتيجـة لاجـتماع واتفـاق الآراء بـين المـؤلفين يـتم التوصـل إليهـا في المـؤتمرات وغيرهـا، ويؤكـد F. W. Lancasterأن العالم سوف يستلم الكثير من البريد المهني بشكل إلكتروني (عـبر المنافذ) وأن هذا العالم سوف يتصل مع زملائه المهنيين عن طريق منفذه الخاص لإرسال المعلومات، وهذا ما يعرف بالبريد الإلكتروني وكذلك المؤتمر السلكي.

إن منشورات المستقبل سوف تكـون متداخلـة، وإن الإمكانيـات محـدودة فقط بحدود الخيال والتصوير، إن الإنتاج السليم أيضاً ممكن مع دوائر المعـارف الإلكترونية، وفي موضوعات معينة، مثـل الموسـيقا والشـعر وغـيره، فـإن مقـالات الموسوعة يمكن تكثيفها بصورة كبيرة من خلال هـذه الميـزة، وعـن طريـق هـذه الإمكانيات الجديدة فإن دوائر المعارف سوف تتحرر من قيود الكلمة المطبوعة.

ومن هنا فإن استخدام الحواسيب في النشر ينبئ بالكثير بل أكثر مـما هـو موجود الآن، ومتمثل بالصـفحة المطبوعـة المعروضـة عـلى الشاشـة، وكـما صرح Brown إن التطور الثوري للتعلم في المجتمعات، وهو ممكن خلال العقد الحالي وهو ليس نتيجة لتقنية الحاسوب غير المعوقلة، التي سوف تكـون متـيسرة فـيما

بعد، وحول هذه سوف لن تثور التربية فمثلاً أن نخـزن الموسـوعة البريطانيـة في ذاكـرة كـل حاسـوب مـن الحواسـيب المسـتخدمة في البيـوت، في حـين أن هـذا يستحق الاهتمام، ولكن من الناحية النوعية لا يختلف كثيراً عن وضـع مجلـدات هذه الموسوعة في كل دار مع أن هذا أرخص.

إن من أهم تأثير للمنشورات الإلكترونية ولا سيما على قرائها هو زيادة أو تحسين الوصول إلى المعلومات واسترجاعها، وحتى يمكننا القول بأنـه عـلى المـدى البعيد فإن هذه المنشورات الإلكترونيـة سـوف تقلـل مـن الحاجـة إلى اسـتخدام المكتبة أو الاستفادة من مهارات المكتبي؛ لأن القارئ سوف يتمكن مـن الوصـول إلى المعلومات، وهو قابع في بيته أو مكتبه أو مختبره عن طريق منفـذه الخـاص للحاسوب.

إن الميزة الفريدة للحواسيب، هي أن تجعل مـن الممكـن قيـام ثـورة، وأن هذه الثورة يمكن أن تستخدم كأداة فهم أو إدراك، بل يمكن أن تكون للحاسوب عاملاً نشيطاً أو مساعداً خادماً أو مستشاراً أو دليلاً حتى أن الكتب والتلفـازات، لا تـتمكن مـن القيـام بهـذه الميـزات أو النشـاطات وأن المسـتفيدين يمكـنهم استخدام الحاسوب عن طريق البصيرة والتخطيط والبحث المتواصل لكي يتمكنوا مــن أن يفتحــوا آفاقــاً جديــدة للعقــل الإنســان ي خــلال العقــد الحــالي. وهنـاك نقطـة أخـرى لا بـد مـن ذكرهـا، إن التطـور يصـدق بكـل وضـوح عـلى المنشورات الموزعة بالدرجة الأولى لكي تنقل المعلومات بدلاً من تلك التـي تـنشر بهدف المتعة والإيحاء، ولربما الروايات والمجلات العامة المبذولة في الأسواق لربما يمكن قراءتها عـلى الخـط مبـاشرة، ومـن المـرجح جـداً بـأن الروايـات المشـهورة

والمجلات العامة سوف تبقى تنشر على الورق لفترة أطول من غيرها من أنـواع المنشورات، وهذا لا يعني بأنها ستظل تنشر على هذه الصـورة التقليديـة للأبـد. وعليه فأن المنشورات الإلكترونية للمستقبل القريب سوف تكون مختلفـة تماماً عن كل ما نشاهده الآن على رفوف المكتبـات الحاليـة، وفي الحقيقـة أقـرب شيء لهذه المنشـورات الألعـاب الإلكترونيـة عـلى شاشـات التلفـاز، إن هـذه الألعـاب الإلكترونية يمكن أن تكون الجسر الوحيد بين عصر الورق والمنشورات التقليدية من جهة وعصر الإلكترونيات من جهة أخرى، وفضـلاً عـن هـذا فـإن المنشـورات الإلكترونية يمكن تسليمها وتوزيعها بأشـكال مختلفـة، إمـا عـن طريـق شـبكات الحاسوب التقليدية بوساطة التلفاز وأشرطة الفيديو أو على أقراص مرئية أو على حواسـيب صـغيرة كلهـا يمكـن أن تـدخل البيـوت باسـتخدام الحاسـوب الخـاص والتلفاز.

كما إن الناشرين والمصدرين لهذه المنشورات يهتمون كثيراً بالسيطرة عـلى هذه المنشورات الإلكترونية، كما أنها معرضة إلى سرقة حقوق الطبع، وبناء عليـه لا بد من تطوير قوانين حق المؤلف بخصوص هذه الوسائل الجديـدة واسـتفادة القـراء منهـا لأن القـارئ هـو المقيـاس، وهـو الـذي يقـرر طبيعـة المنشـورات الإلكترونية، ولكن برامج البحث سوف تشمل الناشرين والمسـتفيدين والمكتبيـين إذا أردنا أن نخرج بنظام سليم يساعد في دخول هذه المنشورات الجديدة في عالم المكتبات، وإن موضوع الملكية الفكرية في بلادنا يختلـف عـن الـدول الأخـرى في تحفيز الشباب في الاتجاه نحو العمل والإنتاج في مجـال الـنشر الإلكـتروني. وهنـا يتطلب في تطوره خبرة وكلفة متزايدة لا يمكن أن تتطور إذا لم يحصـل النـاشرون

على حقوقهم وتكاليفهم وخصوصاً أن للنشر الإلكتروني باللغة العربية حاجة قصوى في السوق العربية، وهناك توصيفات ومعلومات خصوصية باللغة العربية تتطلب قوانين الحماية الفكرية في البلاد العربية وهذا ينسجم مع قوانين الاقتصاد المعرفي الإلكتروني، الذي يهيئ للعديد من الأعمال والخدمات والسلع الإلكترونية التي ترتبط بالنشر الإلكتروني لا يمكن تداولها وتطويرها إلا في ظل حماية الملكية الفكرية للمنشورات الإلكترونية، كما تنعكس هذه المفاهيم على مفهوم الثروة في البلاد المعرفية من ناحية تقدير الثروة المعرفية وتقدير قيمتها اجتماعياً مما يعزز اتجاه الشباب للعمل في هذه المجالات التي تحتاج إلى استثمارات كبيرة في الفترات القريبة القادمة.

مفهوم الإنترنت

إن كلمة إنترنت اختصاراً لكلمات Interconnected Network، لا يوجد تعريف كامل وشامل للإنترنت يتفق عليه الجميع، فتعريف المهندس للإنترنت يختلف عن تعريف التاجر أو المدرس، وهذا راجع إلى تعدد طرق الإستفادة من هذه الشبكة واستخدامها .

ونقصد هنا بإنترنت المجموعة المتصلة من شبكات الحاسوب التي تضم الحواسيب المرتبطة حول العالم، والتي تقوم بتبادل البيانات فيما بينها بواسطة تبديل الحزم بإتباع بروتوكول الإنترنت الموحد(IP) ، وتقدم الإنترنت العديد من الخدمات مثل الشبكة العنكبوتية العالمية (الويب)، وتقنيات التخاطب، والبريد الإلكتروني، وبرتوكولات نقل الملفاتFTP .

التقنيات الرئيسية في شبكات الحاسوب والإنترنت

تعد مفهوم الإنترنت أو تعرب أحياناً اختصاراً الشبكة مثلما يسميها مستخدمي الإنجليزية The Net ، على غير ما تبدو عليه للوهلة الأولى فإن شبكة إنترنت تعتمد ما يعرف في علم تصميم الشبكات بأنه تصميم البسيط، لأن شبكة الإنترنت تقوم بعمل وحيد أولي وبسيط، وهو إيصال رسالة رقمية بين عقدتين لكل منهما عنوان مميز بطريق التخزين والتمرير بين عقد عديدة ما بين العقدة المرسلة و العقدة المستقبلة، وبحيث لا يمكن التنبؤ مسبقا بالمسار الذي ستأخذه الرسالة عبر الشبكة، كما يمكن أن تقسم الرسالة إلى أجزاء يتخذ كلا منها مساراً مختلفاً وتصل في ترتيب غير ترتيبها الأصلي الذي يكون على العقدة المتلقية أن تعيد ترتيب الرسالة.

كما لا تضع إنترنت أي افتراضات مسبقة عن طبيعة الرسالة وفحواها أو الهدف من إرسالها أو كيفية استخدامها، ولا تحاول إجراء أي معالجات على الرسالة أو محتواها غير ما يتطلبه إرسالها بين النقطتين، أن كل الذكاء الظاهري الذي تبديه الشبكة يكمن في الواقع في طبقة التطبيقات التي تعلو طبقة النقل، وكل القيمة المضافة في عمل الشبكة تكمن على أطرافها وليس في قلبها الذي يتكون من المسيِّرات (routers) لا تفرق بين الرسائل، سواء كان ما تحمله رسالة بريدية، أو سيل فيديو أو بيانات لأي تطبيق أو خدمة أخرى من المبنية فوق شبكة الإنترنيت.

إن فوق هذه البنية التحتية لإيصال البيانات تنبني تطبيقات عديدة، مثل البريد ونقل الملفات وانسياب الفيديو والصوت والمحادثة والدردشة وغيرها

الكثير، وبواسطتها يمكن نقل أي بيانات رقمية، والانترنت بحد ذاته لا يحوي معلومات وإنما هو وسيلة لنقل المعلومات المخزنه في الملفات أو الوثائق في جهاز الحاسوب الآلي إلى جهاز حاسوب آلي آخر .

إن من الأخطاء الشائعة القول بأن المعلومة وجدت في الانترنيت والصحيح القول، بأن المعلومة وجدت عن طريق إستخدام شبكة الإنترنت، منذ البداية صممت شبكة إنترنت بحيث تكون عصية على التعطل، أهم عنصر هو خلوها من عقدة رئيسية أو مكان رئيسي يتوجب على الخطوط المرور به، وهكذا يوجد عدد من الخطوط البديلة عندما ترسل معلوماتك عبر الشبكة وتحدد الطريق فقط عند نقل المعلومة حسب مدى شغور الخط من الضغط وعند تعطل خط يجري استخدام خط أخر صالح، لكن هذه اللامركزية في الجانب التقني لم يتم إتباعها في الجانب الإداري للشبكة، فما يسمى حكومة الانترنت آيكان ICANN هي الهيئة المشرفة دولياً على إصدار عناوين الإنترنت، وتتبع بشكل غير مباشر للولايات المتحدة الأمريكية، وهي التي تدير العقد الرئيسية DNS في أكثر الدول العالمية.

شبكة الإنترنت

إن بداية شبكة الإنترنت شبكة مقصورة على الأغراض العسكرية، ولكن استخدامها توسع بانضمام الجامعات، وبعد ذلك ظهرت المؤسسات الأهلية والتجارية في أمريكا وخارجها، مما جعلها شبكة عالمية تستخدم في شتى مجالات الحياة، لقد كانت هذه الشبكة المساهم الرئيسي فيما يشهده العالم اليوم من انفجار معلوماتي.

ويمكننا إبراز أبرز العناصر التي اشتملتها التعاريف الوصفية والوظيفية التي تلقي الضوء على مفهوم هذه الشبكة الحديثة :

1- يعد الإنترنت أساساً عملية الاتصال بين شبكات يحكمها نظام معين.

2- يعد الإنترنت أساساً تلك الشبكات التي يمكن أن تتصل بشبكات أكبر.

3- يعد الإنترنت أساساً مجموعة من الكمبيوترات المترابطة في شبكة أو شبكات .

4- يمكن أن تستخدم شبكة الإنترنت لأغراضها الخاصة، كما تستخدمها الدول كذلك .

مميزات استخدام الإنترنت

يمكن إظهار مجموعة من مميزات استخدام الإنترنت وذلك كما يلي:

1- ساهم استخدام الرسائل الإليكترونية والدردشة التواصل بين المستخدمين في المناطق البعيدة أكثر سهولة وسرعة وتوفيراً للنقود مما يمكن أن يسهم في توطيد العلاقات بينهم، بل وعمل صداقات مع مستخدمين من دول آخرى والتعرف على عاداتهم و تقاليدهم.

2- ساعدت الدردشة الفورية مع أشخاص آخرين من مختلف أنحاء العالم، وفي البداية كانت الدردشة نصية فقط (عن طريق الكتابة)، ولكنها تطورت وأصبح بالإمكان استخدام الدردشة الصوتية (باستخدام ميكروفون وسماعة) والمصورة أيضاً (باستخدام كاميرات الويب).

3- إرسال واستقبال الرسائل الإليكترونية (الإميل) من وإلى جميع أنحاء العالم عن طريق خدمة البريد الإلكتروني، التي تقدمها مواقع كثيرة، وغالباً تقدم هذه الخدمة للمستخدمين بالمجان، يمكن أيضاً الاحتفاظ بالرسائل الواردة لمعاينتها في أي وقت لاحق.

4- ساهم الانترنت في تنزيل العديد من الملفات الصوتية وملفات الفيديو من الإنترنت، ويمكن أيضاً الاستماع إليهم ومشاهدتهم دون تنزيلهم.

5- سهولة وسرعة البحث على الإنترنت عن مصادر المعلومات، وتوفيراً للنقود من الذهاب إلى المكتبة مثلاً، يمكن للمستخدم زيارة الموسوعات المختلفة الموجودة على الإنترنت والحصول على المعلومات التي يريد بكل سرعة و سهولة، وكذلك يمكن استخدام محركات البحث للوصول إلى المواقع التي تقدم المعلومات المرجوة.

6- إمداد المستخدمين بأحدث الأخبار عن طريق مواقع الأخبار المختلفة، ويستطيع مستخدم الإنترنت قراءة ومشاهدة والاستماع إلى الأخبار على مدار اليوم، ليس فقط المحلية منها بل العالمية، وفي مختلف المجلات، مثل الأخبار السياسية والاقتصادية والرياضية وغيرها.

7- الإطلاع على ثقافات دول العالم المختلفة، مثل عاداتهم في الأكل.

8- إرسال واستقبال الرسائل الإليكترونية (الإميل) من وإلى الشركات المختلفة.

9- التعرف على أسعار الذهب في دول العالم المختلفة بشكل متجدد.

10- التعرف على أسعار العملات بشكل متجدد.

11- جمع معلومات مفيدة قبل الموافقة على أحد المشاريع.

12- معرفة آخر الأخبار الاقتصادية.

13- إرسال واستقبال الرسائل الإلكترونية (الإميل) من وإلى العاملين بشركة ما قد يكون لها عدة فروع في أماكن مختلفة.

14- متابعة حركة الأسواق المالية العالمية.

الاستخدام الواسع للإنترنت

يمكن ذكر أهم الأسباب الرئيسية التي تجعلنا نستخدم الإنترنت، في ثلاثة أسباب رئيسية، وهي :

1- تُساعد الإنترنت على العمل والتعلم التعاوني الجماعي .

2- الإنترنت مثال واقعي للقدرة في الحصول على المعلومات من مختلف أنحاء العالم .

3- تساعد الإنترنت على الاتصال بالعالم بأسرع وقت وبأقل تكلفة .

التعليم باستخدام شبكة الإنترنت

يمكن من خلال النظر إلى سهولة الوصول إلى المعلومات الموجودة على الشبكة، مضافاً إليها المميزات الأخرى التي تتمتع بها، فقد أغرت شبكة الإنترنت الكثيرين بالاستفادة منها كل في مجاله، ومن جملة هؤلاء، التربويون الذي بدأوا باستخدامها في مجال التعليم، ولعلّ من أهم المميزات التي شجعت

التربويين على استخدام هذه الشبكة في التعليم، هي :

1) الوفرة الهائلة في مصادر المعلومات، ومن أمثال هذه المصادر :

ـ المواقع التعليمية (Educational Sites) .

ـ الموسوعات (Encyclopedias) .

ـ قواعد البيانات (Date Bases).

ـ الدوريات (Periodical) .

ـ الكتب الإلكترونية (Electronic Books) .

2) الاتصال المباشر المتزامن : في هذا الطريقة يتم التخاطب في اللحظة نفسها بواسطة :

- التخاطب الكتابي (Relay – Chat) : حيث يكتب الشخص ما يريد قوله بواسطة لوحة المفاتيح والشخص المقابل يرى ما يكتب في اللحظة نفسها، فيرد عليه بالطريقة نفسها مباشرة بعد انتهاء الأول من كتابة ما يريد .
- التخاطب الصوتي (Conferencing – Voice) : حيث يتم التخاطب صوتياً في اللحظة نفسها هاتفياً عن طريق الإنترنت .
- المؤتمرات المرئية (Conferencing – Video) : حيث يتم التخاطب حياً على الهواء بالصوت والصورة .

3) الاتصال غير المباشر الغير المتزامن : هنا يستطيع الأشخاص الاتصال فيما بينهم بشكل غير مباشر، ومن دون اشتراط حضورهم في نفس الوقت

باستخدام البريـد الإلكـتروني (Mail – E) حيـث تكـون الرسـالة والـرد كتابيـاً والبريد الصوتي (Mail – Voice) حيث تكون الرسالة والرد صوتياً.

ومن الخدمات الهامة التي تقـدمها الإنترنـت والتـي يمكـن توظيفهـا في مجال التربية والتعليم يمكننا تعداد ما يلي :

- خدمة البحث باستخدام (Wais).
- خدمة المحادثة (Chat Internet Relay).
- خدمة المجموعات الإخبارية (New Group).
- خدمة البحث في القوائم (Gopher).
- خدمة الشبكة العنكبوتية (WWW).
- نظام البريد الإلكتروني (Electronic Mail).
- خدمة القوائم البريدية (Mailing List).
- نظام نقل الملفات (FTP) .

بالإضـافة إلى أن تكنولوجيـا الاتصـالات والانترنـت في المجـال التعليمـي تخدم أساليب مهمة ومتنوعة، نذكر منها :

- استخدام الاتصـالات يعـزز الإصـلاح التربـوي وذلـك بتعزيـز الـتعلّم المشترك .
- يمكـن للطلبـة تجـاوز عـزلتهم الجغرافيـة والاجتماعيـة عـن طريـق المراسلة الإلكترونية .

- يستفيد المشاركون بتبادل المعلومات التجريبية، واستراتيجيات التدريس والتعلّم الفعالة، والوصول إلى المعلومات في الوقت المناسب .
- يمكن للمدرسين تجاوز عزلتهم المهنية عن طريق الاتصال بزملائهم.
- يستطيع الأشخاص الذين يشاركون نظراءهم من ثقافات أخرى في أحداث الحياة اليومية أن يكتشفوا نوعاً من الجماعية يتجاوز أُطُر السياسة والأنماط التقليدية، محولاً العالم إلى قرية كونية حقيقية .

مكونات الكمبيوتر

تقسم مكونات الكمبيوتر إلى جزئين رئيسيين هما :

1. المكونات البرمجية (Software) : وهي البرامج اللازمة لتشغيل الدوائر المنطقية وتشكيلها لتنفيذ مهمة معينة.
2. المكونات المادية (Hardware) : وتشمل جميع المكونات المادية والدوائر المنطقية .

1ـ المكونات البرمجية :

نقصد بالمكونات البرمجية المجموعة المكونة من البرامج والتطبيقات التي ينفذها الكمبيوتر، وهي حلقة الوصل بين المبرمج والكمبيوتر، وتقسم إلى :

أ. نظام التشغيل : وهو برنامج معقد يسيطر على إدارة موارد النظام وتنفيذ البرامج التطبيقية، وكذلك يمكن أن ينظم

عمليـة تنفيـذ أكـثر مـن مهمـة في نفـس الوقـت في الأنظمـة متعـددة المهـام (Tasking_Multi) أو توزيـع المهـام عـلى أكـثر مـن معـالج واحـد في أنظمـة البرمجـة المتعـددة (Multi_ Processing System)، كمثـال عـلى هـذه الـبرامج (DOS، Windows، Vinx،Linux).

ب. برامج الإقلاع : وهي برامج تخزن في ذاكرة ROM وتكون أول ما ينفذ عند بدء التشغيل، وعليها إجراء فحص لمكونات الكمبيوتر والإبلاغ عن أي أخطاء في النظام كما أنها تتعرض على الأجهزة الطرفية المربوطة للكمبيوتر، وتحميل برامج قيادتها (Drivers) إلى الذاكرة الرئيسية، كما تقوم بتحميل برنامج نظام التشغيل إلى الذاكرة وتسلم السيطرة له .

ج. المجمعات والمترجمات (Assemblers & Compilers) : وهي برامج تستخدم لترجمة وتحويل برامج المستخدم المكتوبة بلغات البرمجة العليا، مثل (بيسك، فورتران، باسكال،...الخ) أو بلغة التجميع (Assembly) إلى لغة الماكنة .

د. البرامج التطبيقية : وهي البرامج التي يكتبها المستخدم أو يشتريها جاهزة لتنفيذ تطبيق معين مثل معالجات النصوص، وبرامج الرسوميات وبرامج التصميم بواسطة الكمبيوتر (CAD)... الخ.

2ـ التركيب المادي للكمبيوتر :

يتكون التركيب المادي للكمبيوتر من الأجزاء التالية:

أ. وحدة المعالجة المركزية (CPU) :

إن وحدة المعالجة المركزية تقوم بكل العمليات الحسابية والمنطقية للكمبيوتر، وتتحكم بعمل الكمبيوتر، في الكمبيوتر المايكروي تكون CPU عبارة عن معالج دقيق (Microprocessor)، بالإضافة إلى عمل هذه الوحدة هو جلب التعليمات من الذاكرة وفك تشفيرها إلى سلسلة من العمليات البسيطة، ثم تنفيذ هذه العمليات بخطوات متسلسلة، كذلك تحتوي CPU على مسجل عداد العنوان والذي يحتوي على عنوان الإيعاز التالي في الذاكرة، ومسجلات عامة والتي تستخدم لخزن البيانات مؤقتاً، ودائرة للسيطرة والتي تولد إشارات السيطرة الخارجية .

ب. الذاكرة :

إن للذاكرة غرضين رئيسيين هما:

الغرض الأول: خزن الشفرات الثنائية لسلسلة الإيعازات المطلوب من الكمبيوتر تنفيذها (أي البرامج).

الغرض الثاني: خزن البيانات التي سيعمل الكمبيوتر عليها عند تنفيذ البرنامج

وتتكون الذاكرة عادةً من الأجزاء التالية :

1ـ ذاكرة القراءة ROM : تعد الذاكرة المهمة في القراءة، حيث يمكن القراءة منها، ولا يمكن الكتابة لها وتتميز بأنها تحتفظ بالمعلومات حتى عندما

يتم قطع الطاقة عنها فهي ذاكرة غير متطايرة (non)ـvolatile ، وهناك أنواع أخـرى منهـا يمكـن برمجتهـا لعـدة مـرات مثـل EPROM و EEPROM .
كما تستخدم ذاكرة القراءة ROM لخزن بـرامج الإقـلاع وتعريفـات المكونـات المادية المربوطة مع جهاز الكمبيوتر عند بدء التشغيل، وبـرامج الإقـلاع هـذه تنفذ عدة مهـام عنـد بـدء التشـغيل، مثـل إجـراء فحـص شـامل عـلى جميـع مكونات الكمبيـوتر للتعـرف عليهـا، وعـلى حالتهـا ثـم تحميـل برنـامج نظـام التشغيل (OS) وتسليمه السيطرة على النظام .

2ـ ذاكرة القراءة والكتابة RAM : وهـي ذاكرة للقراءة والكتابـة، حيـث يمكن تغيير محتوياتها والكتابة لها، ولكن هذه الذاكرة تكون متطـايرة بمعنـى أنهـا تفقـد محتوياتهـا عنـد انقطـاع الطاقـة عنهـا، وتسـتخدم ذاكـرة القـراءة والكتابة (RAM) لخزن برامج وبيانات المستخدم وكذلك لخـزن النتـائج التـي تتولد أثناء معالجة البيانات مـن قبـل الكمبيـوتر، والوحـدة الأساسـية لقيـاس الذاكرة هي البايت والـذي يمثـل 8ه بـت وللأحجـام الكبـيرة يمكـن اسـتخدام وحدات كيلوبايت وتساوي 1024 بايت وميغابايت = 2^{20} بايت:

-وحدة الإدخال / الإخراج : تستخدم لإدخـال البيانـات أو إخراجهـا إلى خارج الحاسوب، الطرفيات مثل لوحة المفـاتيح، العارضـة، الطابعـة، والموديـوم، وغيرهـا تـربط إلى وحـدات الإدخـال / الإخـراج وهـذا يسمح للحاسوب والمستخدم من الاتصال معاً.

-وحدة الخـزن الثـانوي : إن بـرامج المسـتخدم والبيانـات المخزونـة في ذاكرة RAM تشغل مساحة كبيرة من الذاكرة، كما أنها تكون عرضة للضياع عند انقطاع الطاقة عن الذاكرة الرئيسية، لذلك يـتم إضـافة وحدة خزن ثانوي ذات مساحة كبيرة تكفي لعدد كبير مـن الـبرامج وهي ذات كلفة قليلة، وتتميز بأنها غير متطايرة، ولكنها تحتـاج إلى زمن وصول أطول من الذاكرة الرئيسية، وهناك عدة أنـواع للـذاكرة الثانوية، مثل الأقراص المغناطيسية والأشرطة المغناطيسية والأقـراص الضوئية (CD) .

-ناقل النظام (System Bus) : وهي مجموعة خطوط كهربائية تـربط وحدة المعالجة المركزية ببقية أجزاء الحاسوب، ويمكن تقسـيمها إلى ثلاث مجموعات :

-ناقـل العنـاوين : ويمكـن أن يتكـون مـن 16،20،24 أو 32 خـط، ويستخدم من قبل CPU لعنونة موقع ذاكرة أو وحـدة الإدخـال / الإخراج .

-ناقل البيانات : ويتألف من 8،16،32 أو 64 خط اعتماداً على معمارية الحاسوب المستخدمة، ويستخدم لنقل البيانات الثنائية بـين وحـدة المعالجة وبقية الوحدات .

-ناقـل السـيطرة : وهـي مجموعـة خطـوط تسـتخدم لنقـل إشـارات السيطرة من CPU إلى بقية الوحدات ضمن الحاسوب .

الكمبيوترات الصغيرة

هي عبارة عن كمبيـوترات حجمهـا أصـغر مـن الكمبيـوترات الرئيسـة، وأقـل سرعـة وكلفـة ويمكـن وضـع الوحـدة الرئيسـية لهـذه الكمبيـوترات في صندوق واحد، كما أن كلفة الكمبيـوتر مـن هـذا النـوع تكـون عـدة عشرات الآلاف من الدولارات، وهذا يجعلها مناسـبة لاسـتخدامها مـن قبـل الشركـات المتوسطة ومراكز البحوث العلمية وغيرها من الاستخدامات الواسـعة، ويمكـن لكمبيوترات هذه الفئة كذلك أن تخدم أكثر من مستخدم واحد.

الكمبيوترات المايكروية (الدقيقة)

نقصد بها الكمبيوترات الصغيرة، والتـي تبـدأ مـن المسـيطرات الصـغيرة المسـتخدمة في الأجهـزة المنزليـة، مثـل الغسـالات والتلفزيونـات وكـذلك في السيارات الحديثة، وتنتهي بوحدات أكثر قوة وسرعة والتي تقترب بمواصـفاتها من الكمبيوترات الصغيرة، وكمبيوترات هذا النوع تتميز عن الأنـواع السـابقة بأن وحدة المعالجة المركزية لها تكون عبارة عـن دائـرة متكاملـة عـلى قطعـة واحدة وتسمى المعالج الدقيق (Microprocessor)، إن هذا النوع هو الأكثر انتشاراً والأرخص ثمناً، ويقع الكمبيوتر الشـخصي (PC) ضـمن تصـنيف هـذه الفئة، لذلك فإن هذه الكمبيوترات تستخدم في تطبيقات كثيرة جـداً لا يمكـن حصرها.

سلبيات الانترنت

- الإصابة بالإمراض النفسية .
- التعرف على صحبة السوء .
- زعزعة العقائد والتشكيك فيها .
- الغرق في أوحال الدعارة والفساد .
- الوقوع في شراك التنصير.
- تدمير الأخلاق ونشر الرذائل.
- التقليد الأعمى للنصارى والافتتان ببلادهم .
- إهمال الصلاة وضعف الاهتمام بها .
- التعرف على أساليب الإرهاب والتخريب .
- التجسس على الأسرار الشخصية .
- إشاعة الخمول والكسل .
- نشر الكفر والإلحاد.
- إضاعة مستوى التعليم.
- إضاعة الأوقات .
- انهيار الحياة الزوجية .

مفهوم تقنية

نقصد بالتقنية الوعي وفهم الحقائق أو اكتساب المعلومة عن طريق التجربة، وتأمل النفس والإطلاع على تجارب الآخرين وقراءة استنتاجاتهم، والمعرفة مرتبطة بالبديهة، واكتشاف المجهول وتطوير الذات.

مفهوم المعرفة التقنية

لقد عرف مفهوم المعرفة على انه التفاعل لأكثر من عنصر واحد، وهو قوة غير متطورة وخبرات واسعة وثقافة مبنية متراكمة وقد تناول (Nonake and Takeuchi 1995) وتوليد المعرفة من زاوية تفاعل بين نوعين من المعرفة، هما:

1ـ المعرفة الضمنية Tacit Knowledge.

2ـ المعرفة الظاهرة Explicit Knowledge .

أن مصطلح المعرفة التقنية سوف يشير إلى قدرة الأشخاص على فهم وكيفية إستخدام الوسائل التقنية المستخدمة في أعمالهم المختلفة، وأن هذه المعرفة يتم إكتسابها إعتماداً على المؤهلات العلمية والخبرة العملية وتراكم الخبرة خلال فترة من الزمن .

ومن هنا نعرف المعرفة التقنية Technological Knowledge على أنها الخبرة العملية والدراية الفنية التي يمكن الأعتماد عليها في أداء المهمات.

وكذلك عرفت بأنها حصيلة المعلومات الفنية للفرد والجماعة والمنظمة من خلال القدرة على إكتسابها وآستيعابها، والتي تساهم في حل مشكلات العمل وتحسين الأداء .

مقومات المعرفة التقنية

يمكننا أن نحدد المقومات الأساسية التي تستند عليها المعرفة التقنية إلى ما يلي:

1- التأهيل العلمي المناسب للأفراد، والذي يأتي عن طريق الدراسة الأكاديمية (الأولية والعليا) في مجال تقنيات المعلومات والعلوم المختلفة ذات العلاقة (المباشرة وغير المباشرة) معها، إضافة إلى ضرورة إدامة ذلك من خلال التعليم المستمر في سبيل الإلمام بأحدث التغيرات والإضافات التي تحدث في وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والعلوم المختلفة ذات العلاقة معها .

2- ضرورة توافر المقومات ضمن المعرفة التقنية التي يكتسبها القائمون على عمل وسائل تقنيات المعلومات الحديثة في الوحدات الإقتصادية، لكي يستطيعوا تحقيق أهدافها بكل كفاءة وفاعلية.

3- تراكم الخبرة، وذلك من خلال الإضافات التي يمكن أن يحصل عليها الأفراد (سواء من الناحية النظرية أو العملية) عبر الفترات الزمنية لممارسة عملهم بآستخدام وسائل تقنيات المعلومات الحديثة.

4- التأهيل العملي المبني على الممارسة الفعلية في التعامل مع وسائل تقنيات المعلومات الحديثة والتعرف على مكوناتها وكيفية إستخدامها وماهية الإستخدامات المتعددة والثانوية لكل منها .

5- في الوقت الحاضر أصبحت إدارة المعرفة تتطور مركزاً على المستقبل وتوجيه مسار إدارة المعرفة، نحو المزيد من التفاعل والتماسك والارتباط الاجتماعي الثقافي، ونحو التعلم التنظيمي وتوليد المعرفة وعمليات الابتكار، وهو اقرب إلى ما يسمى بالهدم الخلاق وفقا لما قدمه جوزيف شومبيتر، الذي اعتبر الابتكار الجذري محركا للنمو الاقتصادي والتغير الهيكلي للصناعة والرفاه الاجتماعي .

عناصر المعرفة

1ـ المعلومات:

تعد المعلومات عبارة عن بيانات تمنح صفة المصداقية ويتم تقديمها لغرض محدد، فالمعلومات يتم تطويرها وترقى لمكانة المعرفة عندما تستخدم للقيام أو لغرض المقارنة، وتقييم نتائج مسبقة ومحددة، أو لغرض الاتصال، أو المشاركة في حوار أو نقاش، حيث أن المعلومات هي بيانات توضح في إطار ومحتوى واضح ومحدد وذلك لا مكانية استخدامها لاتخاذ قرار، ويمكن تقديم المعلومات في أشكال متعددة ومنها الشكل الكتابي، صورة، أو محادثة مع طرف آخر.

2ـ البيانات:

وهي مجموعة من الحقائق الموضوعية الغير مترابطة يتم إبرازها وتقديمها دون أحكام أولية مسبقة، وتصبح البيانات معلومات عندما يتم تصنيفها، تنقيحها، تحليلها ووضعها في إطار واضح ومفهوم للمتلقي.

3ـ الاتجاهات:

إن المعرفة عبارة عن وثيقة الصلة بالاتجاهات، وفي حقيقة الأمر الاتجاهات التي تدفع الأفراد للرغبة في التفكير والتحليل والتصرف، لذا يشكل عنصر الاتجاهات عنصراً أساسياً لإدارة المعرفة، وذلك من خلال حفز فضول الأفراد، وإيجاد الرغبة وتحفيزهم للإبداع، وهذا بالتأكد ينقص العديد من المنظمات.

4ـ القدرات:

هنا المعرفة بجانب المعلومات تحتاج لقدرة على صنع معلومات من البيانات التي يتم الحصول عليها لتحويلها إلى معلومات يمكن استخدامها والاستفادة منها، وقد منح الله بعض الأفراد القدرة على التفكير بطريقة إبداعية والقدرة على تحليل وتفسير المعلومات ومن ثم التصرف بناءا على ما يتوفر من معلومات، إذا إذ لم يتوافر لدى الأفراد القدرات والكفاءات الأساسية للتعامل مع المعلومات عندئذ نستطيع القول أن أحد المحاور الأساسية للمعرفة مفقودة .

المقومات والمتطلبات الرئيسية في إدارة المعرفة التقنية

1- توفير بيئة التنمية اللازمة والمتمثلة بالتقنية (التكنولوجيا) اللازمة: وهي شبكة الاتصالات والكوابل الأرضية الحديثة المتطورة، كما لا بد من توافر أجهزة الحاسوب والبرمجيات الخاصة، ومحركات البحث الإلكترونية التي تساعد في الوصول إلى المعرفة بسهولة.

2- العامل الثقافي: يلعب العامل الثقافي دوراً مهماً في إيجاد ثقافة مجتمع المعرفة، وتداولها بين الأفراد العاملين في المؤسسة أو المنظمة مما يخلق نوعاً من التعلم بالمشاركة، واكتساب الخبرات والمهارات وبناء علاقات بين العاملين تدعم المعرفة.

3- الهيكل التنظيمي: لا بد أن يكون للمنظمة هيكل تنظيمي قد يقيد الحرية لكنه ينظمها، ويساعد على إطلاق الابتكار لدى الموظفين ويولد لديهم المعرفة المتجددة، ويحثهم على الحصول على المعرفة من مصادرها الداخلية والخارجية، وأن يتم تقديم المساعدة، وإجراء التسهيلات اللازمة لإدارة المعرفة التي بدورها تعمل على تطوير ونمو الاقتصاد المعرفي، واقتصاد السوق.

4- توافر القوى البشرية: هي عبارة من مقومات وأدوات العمل في إدارة المعرفة، وقد يتوقف عليها النجاح في إدارة المعرفة، وتحقيق أهداف المنظمة، والأفراد هم الذين يقع على عاتقهم مسؤولية القيام بالنشاطات اللازمة لتوليد المعرفة، وحفظها وخلق معرفة جديدة وإنتاج سلع وخدمات متطورة.

أهداف إدارة المعرفة

إن لإدارة المعرفة دور في منظومة متكاملة ومترابطة من القيم والأسس والمهارات والخبرات والتقنيات الذي يعمل على التعاطي مع هذا الكم الضخم من المعلومات والبيانات دائمة التحديث إلى :

1. المحافظة على استمرارية تدفقها.

2. إستثمارها في المجالات والوحدات المختلفة.
3. فهمها وتحليلها.
4. تنظيمها وتبويبها.
5. إعداد السياقات الخاصة بالمؤسسة لتفيل الاستفادة منها وفقاً لخصوصية وأهداف المؤسسة.
6. التدقيق في المعلومات ومصادرها وجودتها.
7. المحافظة على سرعة تواصلها كونيا مع كل جديد على مدار الساعة.
8. إعادة إخراجها .
9. أرشفتها لسهولة الرجوع إليها والاستفادة منها.

أسس إدارة المعرفة

في الثمانينات من القرن العشرين انتشرت وظهرت إدارة المعلومات وإدارة قواعد البيانات ونظم دعم القرار، وفي التسعينات من القرن نفسه انتشر الإنترنت وطرق المعلومات السريعة، وفي القرن الحالي أصبح هناك إلحاحاً شديد على ضرورة مواجهة متطلبات مجتمع المعلومات العالمي لما يسمى بمجتمع المعرفة، وهو تطوير تدريجي وموضوعي للعلم والخبرة المتراكمة، أما المفاهيم الأساسية التي يبنى عليها مجتمع المعرفة وتشمل:

1ـ الأهمية الزمنية للمعرفة: هنا تتطلب استخدامها في الوقت المحدد لتحقيق العائد منها.

2ـ تراكم المعرفة: تعني الإضافات المرحلية للعلم والخبرات والمعلومات والبيانات.

3ـ تفاعل المعرفة: تمثل الترابط والتكامل والتزاوج أو التناقض بين أسس المعرفة.

4ـ الأصول المعرفة: تمثل القيم المالية والاقتصادية لهذه المعرفة، وهي تمثل هنا مردوداً مثل المال والبشر وغيره.

5ـ المردود الاقتصادي للتوظيف الفعال للمعرفة: تمثل القيمة الاقتصادية المضافة نتيجة لتطبيق المعرفة.

6ـ مؤسسات المعرفة: هي المدارس والجامعات والكليات ومعاهد البحث وتمتد اليوم لتشمل كل أنواع المؤسسات حكومية أو عامة أو خاصة.

7ـ المعرفة للجميع: هي تعني العدالة في الحصول على المعرفة بين أفراد المجتمع الواحد دون تميز طبقي أو ديني أو غني أو فقير.

8ـ العائد الاجتماعي للتوظيف الفعال للمعرفة: تتمثل في تقدم ورقي الخدمات وجودة الحياة وسعادة الإنسان والحرية الديمقراطية في المجتمع.

9ـ قواعد المعرفة.

10ـ إدارة المعرفة.

نماذج إدارة المعرفة

من أهم النماذج الرئيسية في إدارة المعرفة ما يلي:

1. نموذج (Duffy) لإدارة المعرفة: ينطلق فيه من أن المنظمة تحصل على المعلومات والطاقة والنشاط من البيئة الخارجية من خلال اشتراك

الإستراتيجية، والأفراد والعمليات والتقنية تتحـول المعلومـات والطاقـة إلى معرفة، وعمليات وهيكلة التي تنتج السلع والخدمات، وتسـهم في زيادة ثـروة المنظمـة، وإدارة المعرفـة تتضـمن الحصـول عـلى المعرفـة الضـمنية والظـاهرة كلـيهما، ودعـم إسـناد الأعـمال وتوليـد العوائـد والتأكيد عـلى العـنصر الـبشري، لأنـه الجانـب الجـوهري فيهـا، ويـتم الحصول على الدروس من خلال تكرار استعمال المعرفة.

2. نموذج (Eisen Brook) لإدارة المعرفة: ويتكون من أربع خطوات هي:

أ ـ توضيح هدف الابتكـار للمعرفـة التنظيميـة، ويقـف تطـابق المعرفـة مـع إستراتيجية الأعمال الشاملة للمنظمة مع إدراك ضرورة تكـوين الهيكـل الداعم للمنظمة.

ب - بناء هياكل التعلم التعليمي، ومسـتوى المعرفـة لتنفيـذ الإسـتراتيجيات، وعمل خطط لسد الفجوات بين رؤيا معرفة المنظمة وبين أدائها الحالي.

ج ـ تطوير المعرفة القاهرة باعتماد هيكـل عمـل مقدمـة تسـهم في تطـوير إسـتراتيجيات المعرفـة منهـا الـتعلم التنظيمـي Organizational Learning.

د ـ عمل تغذية راجعة لقياس النجاح في الجهود، وتأمين البيانـات لتعـديل الإستراتيجيات بشكل مستمر.

3. نموذج البنـك الكنـدي التجـاري Canodian Imperial Bank of Commerce: هنا يتم التركيز على مفهوم الثقافـة المعرفيـة، ونشر القيم المعرفية ووضعها لخدمة العملاء في أربعة عناصر هي:

1- تعلم العميل، أدرك المصرف أهمية العميل وحاجته إلى التعليم والمعرفة خاصة العمليات المصرفية.

2- التعلم الفردي وأنه على الفرد مسؤولية التعلم المستمر بأنفسهم.

3- تعليم المنظمة عن طريق نشر المعرفة المتولدة في التنظيم من خلال شبكة التعلم.

4- تعلم الفريق أن يتم التعلم ضمن مجموعات، وأن تتحمل المجموعة ذلك من خلال التعليم الذاتي.

4. نموذج (Blumentrtt & Johnston) لإدارة المعلومات المعرفة: يقوم على عمل توازن المعلومات مع المعرفة، وبعد ذلك تنفيذ التحسينات على تقنية المعلومات، وتهيئة كادر التنفيذ والآليات المعتمدة لدعم إدارة المعرفة، ودراسة التفاعل بين المعرفة والمعلومات، وآليات تحسين عمليات التحول من المعلومات إلى المعرفة، ومن المعرفة إلى المعلومات والمحافظة على المعرفة الجوهرية، وهذا يركز على تصنيف المعرفة إلى معرفة مرمزة، ومعرفة عامة ومعرفة قياسية، ومعرفة اجتماعية (معرفة شخصية وثقافية) ومعرفة مجسدة (الخبرة والمهارة)، وهذا النموذج يفترض نقل المعرفة وتوزيعها والمشاركة فيها يتطلب تحويلها إلى معلومات أولاً، وأن ابتكار المعرفة يحدث في مجال واسع من العمليات و يتم فيها تداخل المعلومات مع الذكاء.

5. نموذج (Vlok) لإدارة المعرفة: والذي يعتمد على (Mc Elroy) بذكر أن المعرفة تضم مجالين إنتاج المعرفة وتكاملها، أما هاريسون وجون، فقد

ذكر أن المقدرة الجوهرية هي حسن استخدام الموالد التي تمنح المنظمة مقدرة إستراتيجية وميزة تنافسية.

أما (Kaplan & Norton) فقد وضع درجات للمعرفة كما يلي:

-متغيرات رئيسية تشمل المتغير المستقل (إدارة المعرفة)، والمتغير المستقل الوسيط (المقدرة الجوهرية) والمتغير التابع (الأداء الاستراتيجي)، وكل متغير منها يضمن متغيرات أخرى.

-أن حركة النماذج تكون بوجود علاقة مباشرة بين المتغير المستقل (إدارة التغير)، ومتغيرات فرعية، والمتغير المستقل الوسطى(المقدرة الجوهرة)، وتأثير العلاقة في المتغير التابع الأداء الاستراتيجي والمتغيرات الفرعية الأخرى.

المراحل الأساسية في تطبيق إدارة المعرفة

يكون التركيز في الأنشطة التي تتضمنها كل مرحلة من مراحل إدارة المعرفة على ما يلي:

1ـ مرحلة البناء والمبادرة: يكون دور هذا المرحلة في:

- بناء العلاقات الإنسانية.
- بناء البنية التحتية.
- بناء قواعد البيانات الحصول على الأفكار والآراء المقترحة.
- إدارة الثقافة التنظيمية.
- تكنولوجيا الاتصالات.
- نظم المكافآت.

2ـ مرحلة النشر: يكون التركيز هنا على:

- الحصول على المعرفة التي تم إيجادها وتحكيمها.
- إظهار الأفكار والإبداع الذي أعده المؤلفون أو العاملون.
- وضع إجراءات وسياسات لإظهار الأفكار والقيام بتطبيقها إلى مهام.
- استخدام تكنولوجيا المعلومات في معالجة وتحليل الأفكار لتبريريها.
- مراقبة المعرفة وأدوات التحكيم.

3ـ مرحلة التكامل الداخلي : يكون التركيز فيها على:

- هيكلة المعرفة، ورسم خريطتها.
- التكامل والتمويل المعرفي طبقاً لمستوى متطلبات السوق.
- اعتماد التكنولوجيا في نظم قياس الأداء.
- استخدام محركات البحث، واستراتجياتها.
- الحصول على المعرفة الممولة والمتكاملة.

4ـ مرحلة التكامل الخارجي: يكون التركيز فيها على:

- كفاءة إدارة المعرفة.
- الحصول على معرفة أساسية وشبكية.
- التمويل الخارجي.
- إدارة التعاون.
- المؤتمرات عن بعد والمؤتمرات الفيديوية.
- البريد الإلكتروني.

- موضوعات التوحيد.

- الشبكات المتداخلة.

- نظم المشاركة بالمعرفة.

مشروع بناء المواقع على الانترنت من اجل الترجمة من مختلف اللغات إلى العربية

يمكن أن تنبع أهميته من الخدمات، كما في موقع (غوغل) الذي يترجم بين اللغات المعروفة على سطح الأرض إلى اللغة العربية، وبالعكس فمواقع الأخبار تأتي على رأس لوائح الانترنت خاصة إذا تم تحديثها باستمرار وإن استمرارية موقع ما تأتي من قدرته على تقديم خدمات مفيدة وسريعة، وجودة الخدمة والتكلفة المقبولة، أما كيفية استدامة المواقع فيضمنها الدعم المادي الذي يمكن أن يكون جزءاً من عائدات الخدمات، وهذا الموقع يراقب مدخلاته ومخرجاته، بحيث تتوافق مع خدمات ومكونات الثقافة العربية ليكون موقع تفاعلي بين مستخدميه والمستفيدين.

خدمات الموقع يمكن أن تكون الخدمات على نوعين:

1ـ الخدمات المدفوعة الثمن (ذات القيمة).

يتم ترجمة النصوص الكبيرة من قبل شبكة مترجمين في الموقع وفق آليات تعمل لهذا الهدف، من خلال:

- الخدمات المأجورة، مثل خدمات الإعلانات التقليدية.

- خدمات الترجمة الآلية التي يمكن أن تكون مدفوعة لمن يريد استخدامها بكثرة.
- استخدام قاعدة المعرفة لتعليم أنظمة الترجمة الآلية، وذلك ضمن عقود سنوية أو طريقة تعاقدية مناسبة.
- تسويق الكتب المترجمة أو المؤلفة، وكل ما يدور في فلكها.

2-الخدمات المجانية (بدون قيمة مالية)

من أهم الخدمات التي يمكن توفيرها من قبل الموقع المجاني هي الخدمات التالية:

أ. خدمات تقديم المعاجم العربية والأجنبية الثنائية، أو الثلاثية المتوافرة إلكترونياً.

ب. خدمات الاستفادة من قاعدة المعرفة التي يوفرها الموقع والناتجة عن عمليات الترجمة.

ج. خدمات تقديم ترجمة طوعية لبعض النصوص من قبل مترجمين متطوعين للترجمة مباشرة وعرضها على الموقع.

ومن أهم تقنيات المعلومات والاتصالات للجميع، وهي:

1ـــ خدمة التواصل على الشبكة المكّون من مجتمعات موصولة بالشبكة، وهي:

ـ لوائح البريد.

ـ المجموعات الإلكترونية.

ـ أخبار الشبكة (يوزنِت Use Net) .

محتويات النشر، وهي:

ـ المساحات الشخصية (المدونات).

ـ مواقع الويكي Wiki .

المرحلة الأولى من النشر على الشبكة، وهي:

2ـ خدمة شبكات العمل: إن لمشاركة الملفات في نظام ويندوز إكس بي، ورفع نظام تشغيل الحاسوب إلى ويندوز إكس بي ووصل الإنترنت عبر حاجز النار في ويندوز إكس بي .

ـ إنشاء مواقع على الشبكة بواسطة لغة النصوص التشعبية HTML .

ـ إستخدام لغة جافا .

مقدمة لشبكة الانترنت، المكوّنة من:

- حفنة من أساسيات تقنية المعلومات والتواصل في المجال التنموي.
- نظم التشغيل ونظام ويندوز وتعريب نظام ويندوز والبريد الإلكتروني وتصفّح الإنترنت والبحث عبر شبكة الإنترنت.
- مقدمة عن الوسائط الرقمية والاستماع والمشاهدة ورقمنة الملفات السمعية.

دور النشر على شبكة الانترنت

تكمن دور النشر على شبكة الانترنت فيما يلي:

1. مدخل إلى هندسة المعلومات .
2. صيغت رزمة "تمام" بلغة عربية بسيطة وهي متوفرة بكل مكوناتها على موقعها على الشبكة، وبالإمكان تنزيلها بشكل بي دي إف PDF

باللغة العربية بغض النظر عن القدرات التقنية المتاحة للمستخدِم العربي.

3. نظام إدارة المحتوى جُملا JOOMLA ، تنزيله ودليل استعماله واستعماله لإنشاء المدونات.

أهمية تقنية المعلومات

لقد أصبحت تقنية المعلومات والمعرفة العلمية والتنظيمية هي المكون الرئيسي للثورة العلمية (ثورة المعلومات) فأغلى عناصر الإنتاج وأندرها هي براءات الاختراع وأساليب البحث والتطوير، والحديث عن المعلومات العلمية والتنظيمية هو حديث عن المعلومات.

كما ان تسارع تطور تقنية المعلومات أدى إلى تغلب المكون المعلوماتي على أشكال الثورة وتراجعت الأهمية بالنسبة إلى الموراد الطبيعية، لذا فإن انتقال مركز الثقل في التطورات التقنية من معالجة المادة والطاقة، إلى معالجة المعلومات، أضحت التطورات في ميادين الإلكترونيات لحظة فارقة في نوع التطور التقني.

ولم يعد الأمر متعلق بإنتاج السلع والأشياء بكميات كثيرة وسريعة، بل أصبح الأمر متعلقا بتداول المعلومات ومعالجتها والانتقال من اقتصاد الأشياء إلى اقتصاد المعلومات، واعتبر الكثير من الاختصاصين ضرورة إدخال تقانة المعلومات وتفاعلها مع مهارة وقدرة المديرين للوصول إلى اتخاذ القرارات اللازمة لتطوير منظماتهم، والتي تساهم في تحقيق أهداف المنظمة، ولكن يرى بعض الباحثين أنه عندما يتم دمج الإستراتيجية المدعومة بتقانة المعلومات مع

بعض الموارد والقابليات، فإن المنظمة ستكون قادرة للحصول على الميزة التنافسية المستديمة، وهذه القابليات تشمل مهارات متعددة، مثل المهارات الإدارية والتقنية، والبنية التحتية لتقانة المعلومات.

لقد قدمت تقنية المعلومات دعماً كبيراً ومستمراً للأفراد، والمنظمات، والمجتمع على طول الفترة الزمنية السابقة واللاحقة للوصول إلى تحقيق أهدافهم، لكونها توفر الوسائل، والأدوات، والتقنيات المساعدة في هذا المجال، لذلك فهي:

أولاً: لها أهمية في توليد ونقل المعرفة، لاستجابتها لاحتياجات المستخدم وسهولة الوصول إلى بنية ومضامين محتوياتها، وتكامل أنظمتها وقدرتها وقابليتها على التوسع والتطور.

ثانياً: استخدامها في استراتيجيات الأعمال لتحسين الوضع التنافسي للمنظمة على مستوى التصنيع واقتصادياته ونشاط توزيعه وتسويقه.

ثالثا: تعد مورداً مهماً لأي منظمة لتشكيل الأبعاد الأساسية للعملية الإدارية من خلال أنظمة الحاسوب وتكنولوجيا المعلومات وتطبيقاتها.

ويمكن اعتبار التقنية في عصرنا الحالي وبضمنها تقانة المعلومات هي التي تكيف حياتنا في جميع المجالات المدنية والعسكرية، وعلى مختلف المستويات، نحن نقيس عصر ثورة المعلومات والحواسيب أكثر من عصر الذرة والسفن الفضائية، وإن قياس الأمة حالياً يعتمد على مدى قدرتها ومواردها على تصنيع واستيعاب التقنية الحديثة واستثمارها، وفي هذا العصر نجد أن الدول العظمى وحدها هي التي تمتلك القدرات البشرية والاقتصادية والطبيعية المتمثلة بالعلماء والموارد المالية والوسائل العلمية

الكافيــة للســير في مجــال البحــث والتطــوير، ولا يمكــن اعتبــار دولــة مــا مسـتقلة فعـلاً، مـا لم يـتم تـوفير الحـد الأدنى مـن المتطلبـات التقنيـة والماديـة لها.

وتأسيسـاً عـلى مـا تقـدم نعتقـد أن تقانـة المعلومـات مـن الأمـور ذات التطــور الهائــل والسريــع في عصرنــا الحــالي، وخاصــة في مجــال المعــدات الماديــة والبرمجيــة، يتطلــب مــن المــنظمات أن تجــاري، وتتفاعــل مــع هــذا التطــور لكــون تقانــة المعلومــات هــي العمــود الرابــع في بنــاء المنظمــة، ويتطلـب تفعيلهـا إشراكهـا في تغـير الحيـاة الاجتماعيـة، والعمـل في المنظمـة والفعاليــات المرتبطــة بهــا وتحويلهــا إلى أنظمــة معلوماتيــة قــادرة عــلى التفاعل ضمن بيئة المنظمة لكي تدخل ميدان التنافس في سوق العمل.

واجهـت تقانـة المعلومـات والمـنظمات تغـيرات وتطـورات كثـيرة فرضـت عليهما التداخل والعمـل سـوية تحـت كافـة الظـروف لتحقيـق الأهـداف ، وإلا ستصاب المنظمة بكثير من التخلف وعدم المقدرة على تجاوز العقبات مما يؤدي إلى استنزاف الوقت والجهد، وأصبحت جزءًا من حياة الناس وتعـاملهم اليـومي، وأصبحت من الأمور الضرورية التي لا يمكن الاستغناء عنها لتمثـل حالـة التطـور في الحياة الإنسانية .

قائمة المراجع

أ ـ المراجع العربية:

ـ العبد، عاطف، عدلي، (1993). الاتصال والرأي العام. دار الفكر العربي، القاهرة.

ـ ماهر، أحمد، (2004). الاتصال. كيف ترفع مهارتك الإدارية في الاتصال. الدار الجامعية، الإسكندرية.

ـ مرسى، نبيل محمد، (2006). نظم المعلومات الإدارية، المكتب الجامعي الحديث. الإسكندرية.

ـ بدر، أحمد نور، (2000). تكنولوجيا المعلومات: دراسة تكامل المصادر الإلكترونية وحل المشكلات وتنمية الإبداع. مجلة المكتبات والمعلومات العربية.

ـ عبد الهادي، محمد فتحي، (1999). أسس مجتمع المعلومات وركائز الإستراتيجية العربية في ظل عالم متغير، دراسات عربية في المكتبات.

ـ اللوزي، موسى، (1999). التطوير التنظيمي : أساسيات ومفاهيم حديثة، دار وائل للطباعة والنشر، عمان.

ـ الهاشمي، شيماء محمد صالح، (2003). دور تقانة المعلومات في إعادة هندسة العمليات الإدارية : دراسة حالة في كلية الإدارة والاقتصاد، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل.

ــ شعيب، إبراهيم مصطفى، (1998). أثر المعرفة التقانية والسلوك الإبداعي في مستوى أداء بعض المنظمات الصناعية ـ دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل .

ـ نعمة، عباس خضير، وآخرون، (1998). تكنولوجيا العمل وقيم المدراء ـ دراسة مقارنة في منظمات الخدمة العامة. مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية، العدد (14)، بغداد .

ـ العمري، غسان، (2004). جذور إدارة المعرفة: دراسة وضعية بحث غير منشورة إلى كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة جرش الأهلية- المؤتمر السنوي الثاني.

ــ نجم، عبود نجم، (2004). أدارة المعرفة، المفاهيم والاستراتيجيات والعمليات. مؤسسة الوراق للنشر، عمان.

ـ اللامي، غسان قاسم، (2008). تقنيات ونظم معاصرة في إدارة العمليات، عمان الأردن.

ب ـ المراجع الأجنبية:

- Currie، W. L.، (1995)-. Organizational Structure and The Use of Information Technology: Preliminary Findings of A survey in The Private and Public Sector، International Journal of Information Management، Vol. 16، No. 1.
- Molebash، PHILIP،(1999). Technology and Educatin: Current and Future trends، Journal avaliable.
- Thill، John and Cortland Bovee، (2002). Excellence in Business Communication ، 5th .ed. New Jersey. Prentice Hall.
- Daft، R.، and Noe، R، (2001). Organizational behavior. USA: Harcourt College Publishers.
- Julius Adams Stratton and Loretta H، (2005). Mannix، Mind and Hand: The Birth of MIT (Cambridge: MIT Press.
- Philip G. Altbach and Sheila McVly، (1997). Perspective on Publishing، London: Lexington Books.
- Shore، B.، (1996). Using Information Technology to A Chive A Competitive Advantage: A Study of Current and Future Tends، Journal of Computer Information Systems، Summer.
- Kenneth، C.L.& Jane، P.(2000). Management Information System : Organization & Technology in the Network Enterprise ، Prentice Hall International، Inc.، USA.

ج ـ الانترنت والمواقع الالكترونية:

-www.bdr130.net/vb/t740384.html

-totkb.maktoobblog.com/434952/

-ashamousata3limi.maghrebarabe

- www.siironline.org/alabwab/josoor/010.html

-www.sanabes.com/forums/archive/index.php/f_43.html

- mattangawda.yoo7.com/t39_topic

-www.moregiga.com

قائمة المحتويات









الأكاديميون للنشر والتوزيع
عمان - الأردن
تلفاكس: 5330508 6 962+
E.mail: academpub@yahoo.com

الرَمـال للنشر والتوزيع
عمان - الأردن
مقابل البوابة الرئيسية للجامعة الأردنية
تلفاكس: 08 05 533 6 962+
E.mail: alremalpub@live.com